

PLANO DE
DESENVOLVIMENTO INTEGRADO
DO TURISMO SUSTENTÁVEL
- PDITS -

GUARULHOS

2011

Plano de Desenvolvimento Integrado
do Turismo Sustentável de Guarulhos

Versão preliminar

Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Prefeitura Municipal de Guarulhos
Estado de São Paulo

Programa de Desenvolvimento do Turismo
PRODETUR

Ministério do Turismo

2011



Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Unidade de Coordenação de Projetos

Elaboração
PETROCCHI CONSULTORIA LTDA

Equipe de consultores

Mario Petrocchi de Oliveira – Coordenador
Adriana Gradim Perdiza
Camila Trindade Petrocchi de Oliveira
Carlos Umberto Felipe
Carmem Mattoso
Elvi Elias Duailibi
Fábio Santos Grillo
Gabriela Scuza Fagliari
Gleice Regina Guerra
Guttemberg Hespanha Brasil
José Antonio Scaleante
José Carlos Oliveira Jr
Jorge Hélio Leal
Juliana Bettini Vicente
Marcos Correia Silva
Paola Pardini Gaeta
Patrick Guedes Pedroni
Paulo Roberto Buono
Pedro Canal Filho
Sandro Barbiero Allochio
Vanessa Licori

Equipe de entrevistadores / Pesquisa de mercado
(Alunos da Universidade Guarulhos - UnG)

Aline Leite dos Santos
Anderson da Silva Santana
Angela de Oliveira Santos
Claudia Marinho Pelegrino
Edgard Medeiros Barbosa da Conceição
Gabriel Camargo Peres
Gabriela Correa de Lima
Gunther Bruno Lunfizg
Laise de Oliveira Silva
Lennon Teixeira de Andrade
Lucinelia Oliveira Santos
Mayra Gomes Pinheiro

SUMÁRIO

<i>Item</i>	<i>Título</i>	<i>Página</i>
i	Introdução	14
1	Parte I - FORMULAÇÃO DOS OBJETIVOS DO PDITS	15
1.1	OBJETIVOS GERAIS	16
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
2	Parte II - DIAGNÓSTICO	18
2.1	INTRODUÇÃO	19
2.1.1	Guarulhos	19
2.1.2	Aspectos históricos	22
2.2	ANÁLISE DA DEMANDA TURÍSTICA	28
2.2.1	Demanda atual	28
2.2.2	Demanda turística potencial	67
2.3	ANÁLISE DA OFERTA TURÍSTICA	73
2.3.1	Recursos e atrativos turísticos naturais	73
2.3.2	Recursos e atrativos turísticos culturais	87
2.3.3	Equipamentos e serviços turísticos	113
2.3.4	Comercialização	171
2.4	ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA BÁSICA E SERVIÇOS GERAIS	177
2.4.1	Indicadores econômicos e sociais	178
2.4.2	Aspectos ambientais	180
2.4.3	Esgotamento sanitário	189
2.4.4	Resíduos sólidos	190
2.4.5	Fornecimento de água	192
2.4.6	Suprimento de energia	195
2.4.7	Transportes	196
2.4.8	Sistema de saúde	204
2.4.9	Segurança pública	205
2.4.10	Educação	207
2.4.11	Comunicação	209
2.5	ANÁLISE DO QUADRO INSTITUCIONAL	210
2.5.1	Entidades do setor turístico	210
2.5.2	Integração no setor	219
2.6	CONSOLIDAÇÃO DO DIAGNÓSTICO	223
2.6.1	Avaliação	223
2.6.2	Destino Guarulhos	228
2.6.3	Ambiente de mercado	235
2.6.4	Avaliação dos atrativos de Guarulhos	240
Parte III	VALIDAÇÃO DA SELEÇÃO DE GUARULHOS	241
3.1	INTRODUÇÃO	242
3.2	IMPORTÂNCIA DOS ATRATIVOS OU RECURSOS TURÍSTICOS	243
3.2.1	Grau de interesse	244
3.2.2	Disponibilidade	244
3.3	ACESSIBILIDADE E CONECTIVIDADE	245
3.4	NÍVEL DE USO ATUAL OU POTENCIAL	247
3.5	CONDIÇÕES FÍSICAS E SERVIÇOS BÁSICOS	247
3.6	QUADRO INSTITUCIONAL	248
3.7	VALIDAÇÃO DA SELEÇÃO DA ÁREA TURÍSTICA	249

Parte IV	ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO	251
4.1	INTRODUÇÃO	252
4.2	ESTRATÉGIAS PARA O PRODUTO TURÍSTICO	253
4.3	ESTRATÉGIAS PARA A COMERCIALIZAÇÃO	253
4.4	ESTRATÉGIAS PARA O FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL	253
4.5	ESTRATÉGIAS PARA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS BÁSICOS	253
4.6	ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO AMBIENTAL	253
Parte V	PLANO DE AÇÃO	254
i	Parte V Plano de Ação	255
5.1	LINHA DE AÇÃO NÚMERO 1 – PRODUTO TURÍSTICO	258
5.2	LINHA DE AÇÃO NÚMERO 2 – INFRA-ESTRUTURAS E SERVIÇOS BÁSICOS	264
5.3	LINHA DE AÇÃO NÚMERO 3 – COMERCIALIZAÇÃO	267
5.4	LINHA DE AÇÃO NÚMERO 4 – GESTÃO AMBIENTAL	267
5.5	LINHA DE AÇÃO NÚMERO 5 – FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL	268
5.6	RESUMO DOS INVESTIMENTOS	270
5.6.1	Produto turístico	270
5.6.2	Infra-estruturas e serviços básicos	271
5.6.3	Comercialização	271
5.6.4	Gestão ambiental	271
5.6.5	Fortalecimento institucional	271
5.6.6	Composição dos investimentos sugeridos	272
5.7	SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS AÇÕES	273
5.7.1	Ações constantes da Prioridade 1	274
5.7.2	Ações constantes da Prioridade 2	290
5.8	CRONOGRAMA	292
5.9	IMPACTOS AMBIENTAIS	294
5.9.1	Linha 1 – Produto turístico	294
5.9.2	Linha 2 - Infraestrutura e serviços básicos	300
5.9.3	Linha 4 – Gestão ambiental	304
Parte VI	FEEDBACK. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO	305
6.1	INTRODUÇÃO	306
6.1.1	Cronograma Prioridade 1	307
6.1.2	Cronograma Prioridade 2	308
6.2	FEEDBACK: AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO	309
6.2.1	Objetivos do PDITS	309
6.2.2	Ações nos primeiros 18 meses	309
6.2.3	Demais ações propostas	312
	ANEXOS	316
	ANEXO 1 Bandeira e Hino do Município de Guarulhos	317
	ANEXO 2 Aeroporto Internacional	320
	ANEXO 3 Entrevistas com membros do COMTUR	327
	ANEXO 4 Pesquisa de mercado em Guarulhos	336
	Referências bibliográficas	385

Índice de tabelas

Tabela 1 - Municípios com os maiores PIBs do Brasil, em 2008	22
Tabela 2 - Os maiores receptores de turistas internacionais e o Brasil, em 2009.	31
Tabela 3 - Os países que tiveram as maiores receitas com o turismo e o Brasil em 2009.	31
Tabela 4 - Projeções da OMT com horizonte de 2020	33
Tabela 5 - Recepção de turistas nos países da América do Sul, 2009.	35
Tabela 6 - Número de turistas estrangeiros recebidos nos países da América do Sul	36
Tabela 7 - As demandas internacionais e as perdas do Brasil. (Fonte OMT)	43
Tabela 8 - Composição do mercado nacional receptivo de turismo	47
Tabela 9 - Período 1998 a 2007. Parcelas das regiões brasileiras.	49
Tabela 10 - Período 1998 a 2007. Demandas das regiões.	50
Tabela 11 - Participações dos Estados no mercado receptivo do Sudeste	52
Tabela 12 - Turistas recebidos nos Estados do Sudeste no período.	53
Tabela 13 - 10 maiores em recepção de turistas no Brasil, em 2007	55
Tabela 14 - Análise do turismo de SP no período de 1998 a 2007	56
Tabela 15 - IADs do Estado de São Paulo nos seus principais emissores	57
Tabela 16 - Demanda internacional no Estado de São Paulo entre 1998 e 2003	59
Tabela 17 - Estimativa da parcela de mercado internacional de São Paulo	59
Tabela 18 - País de origem.	61
Tabela 19 - Origens dos visitantes em Guarulhos.	61
Tabela 20 - Pesquisa junto aos membros do COMTUR, outubro 2010.	63
Tabela 21 - Emissores do mercado nacional.	63
Tabela 22 - Cidades emissoras de turistas para Guarulhos.	63
Tabela 23 - Meios de transportes.	64
Tabela 24 - Motivação.	64
Tabela 25 - Meios de hospedagem.	64
Tabela 26 - Forma da viagem.	64
Tabela 27 - Fator determinante.	65
Tabela 28 - Período da viagem.	65
Tabela 29 - Tempo de permanência.	65
Tabela 30 - Mercados emissores para o Estado de S Paulo.	68
Tabela 31 - O potencial do mercado de turismo de lazer no Brasil.	70
Tabela 32 - Pesquisa de mercado em Guarulhos, outubro de 2010.	71
Tabela 33 - Demanda potencial. Cenário básico.	72
Tabela 34 - Demanda potencial. Cenário otimista.	72
Tabela 35 - Exemplos da produção cultural em Guarulhos (outubro/novembro 2010)	101
Tabela 36 - Equipamentos culturais e esportivos; fonte: Petrocchi Consultoria.....	112
Tabela 37 - Distribuição das UHs entre os bairros de Guarulhos, segundo sua categoria	115
Tabela 38 - Dimensões dos hotéis entrevistados, segundo sua categoria	120
Tabela 39 - Tipo de gestor dos empreendimentos consultados, segundo sua categoria	120
Tabela 40 - Dimensões médias das UHs	122
Tabela 41 - Estruturas disponíveis nos hotéis de Guarulhos, segundo os tipos de hotéis	123
Tabela 42 - Perfil do público recebido, segundo sua categoria	124
Tabela 43 - Ocupação média nos períodos do ano e nos dias da semana	125
Tabela 44 - Tipos de estabelecimentos de alimentação do município	128
Tabela 45 - Estabelecimentos de alimentação analisados.....	128
Tabela 46- Tipos de estabelecimentos de alimentação em geral	129
Tabela 47 - Distribuição geográfica dos estabelecimentos de alimentação	130
Tabela 48 - Tipo de serviço oferecido nos estabelecimentos de alimentação em geral	130
Tabela 49 - Tipo de cozinha oferecido nos estabelecimentos de alimentação em geral	131
Tabela 50 - Capacidade dos estabelecimentos de alimentação	132
Tabela 51 - Origem do público recebido pelos estabelecimentos de alimentação em geral	133

Tabela 52 - Gasto médio por cliente, segundo tipo de estabelecimento	133
Tabela 53 - Ocupação média dos estabelecimentos de alimentação	134
Tabela 54 - Tempo de permanência média	134
Tabela 55 - Justificativas atribuídas ao panorama positivo	135
Tabela 56 - Tipos de estabelecimentos de alimentação em hotéis	136
Tabela 57 - Distribuição dos estabelecimentos de alimentação em hotéis	137
Tabela 58 - Tipo de serviço oferecido nos hotéis consultados	138
Tabela 59 - Tipo de cozinha oferecido nos estabelecimentos em hotéis	138
Tabela 60 - Preços médios e gasto médio por cliente	139
Tabela 61 - Características e capacidades dos espaços	141
Tabela 62 - Distribuição geográfica dos espaços de eventos em hotéis	142
Tabela 63 - Características e capacidades dos espaços de eventos em hotéis	143
Tabela 64 - Tipos de espaços para eventos disponíveis hotéis	144
Tabela 65 - Tipos de eventos realizados, segundo a categoria do hotel	146
Tabela 66 - Tipos de contratantes dos espaços de eventos	146
Tabela 67 - Serviços de receptivo comercializados pelas agências de receptivo	151
Tabela 68 - Motivos para a não inclusão de Guarulhos em roteiros receptivos	152
Tabela 69 - Número médio de funcionários e de funcionários por UH nos hotéis	156
Tabela 70 - Níveis de formação de colaboradores nos hotéis consultados	157
Tabela 71 - Tipos de serviços terceirizados pelos hotéis	158
Tabela 72 - Oferta de treinamentos	158
Tabela 73 - Incentivos aos funcionários para a capacitação nos hotéis	158
Tabela 74 - Número de funcionários e de funcionários por assento	159
Tabela 75 - Funcionários nos estabelecimentos de alimentação	159
Tabela 76 - Níveis de escolaridade nos estabelecimentos de alimentação	160
Tabela 77 - Treinamentos nos estabelecimentos de alimentação	160
Tabela 78 - Oferta de incentivos para a capacitação dos funcionários	161
Tabela 79 - Número médio de funcionários nos operadores receptivos	161
Tabela 80 - Níveis de escolaridade dos funcionários	162
Tabela 81 - Incentivos para a capacitação	163
Tabela 82 - Necessidades de capacitação nos hotéis consultados	163
Tabela 83 - Oferta de capacitação em Guarulhos, na opinião dos hotéis	164
Tabela 84 - Setor público e a capacitação, na opinião dos hotéis	164
Tabela 85 - Necessidades de capacitação nas empresas de alimentação	164
Tabela 86 - Setor público e capacitação, na opinião das empresas	165
Tabela 87 - Avaliação da oferta de capacitação	165
Tabela 88 - Setor público e a capacitação de mão de obra	166
Tabela 89 - Entidades de ensino e cursos na área do turismo em Guarulhos	166
Tabela 90 - Opinião dos moradores de Guarulhos.	177
Tabela 91 - Indicadores sócio-econômicos	178
Tabela 92 - População. PIB, IDH de Guarulhos e municípios do seu entorno.	179
Tabela 93 - PIB diferencial.	179
Tabela 94 - Altitudes em Guarulhos.....	183
Tabela 95 - Sistema de esgotos	189
Tabela 96 - Estações de tratamento de esgotos.	189
Tabela 97 - Diretrizes do Plano Diretor de Drenagem.	193
Tabela 98 - Distribuição de água.	195
Tabela 99 - Consumo de energia elétrica e gás.	195
Tabela 100 - Vias urbanas principais.....	201
Tabela 101 - Dados do sistema de transportes em Guarulhos	202
Tabela 102 - Estatísticas sobre segurança pública.	205
Tabela 103 - Matrículas em 2010 em Guarulhos.	207
Tabela 104 - Educação de jovens e adultos.	207
Tabela 105 - Educação especial.	207
Tabela 106 - Entidades de ensino superior em Guarulhos. 2010.....	208
Tabela 107 - Evolução administrativa do turismo	211

Tabela 108 - Atribuições básicas de órgão gestor de turismo	214
Tabela 109 - Orientação pelo mercado.....	229
Tabela 110 - Acervo do turismo de Guarulhos grupados por macro-produtos.....	229
Tabela 111 - Exemplos de distâncias entre Guarulhos e emissores potenciais	238
Tabela 112- Avaliação dos atrativos de Guarulhos em face dos diferentes mercados potenciais	240

Índice de figuras

Figura 1 - Abordagem estratégica.....	14
Figura 2 - Coordenadas de Guarulhos (Fonte: IBGE)	20
Figura 3 - Lago do Patos, um cenário de Guarulhos	20
Figura 4 -Praça IV Centenário.....	21
Figura 5 - Estação Ferroviária de Guarulhos.	24
Figura 6 - Os bairros de Guarulhos. (Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos)	27
Figura 7 - Origem dos turistas em Guarulhos. (Fonte: Petrocchi Consultoria)	62
Figura 8 - Mercados emissores estaduais	67
Figura 9 - Índices turista por habitante nos mercados potenciais	69
Figura 10- Vista aérea do Bosque Maia.....	73
Figura 11 - Detalhe de posicionamento de cadeiras de vendedores ambulantes.....	74
Figura 12 - Vista aérea e detalhe do Zoológico	75
Figura 13 - Museus de Ciências Naturais e Zoológico	75
Figura 14 - Vista aérea do Parque Balneário de Vila Galvão, com Lago dos Patos ao centro	76
Figura 15 - Parque Chico Mendes	77
Figura 16 - Centros de Educação Ambiental (CEA)	77
Figura 17 - Horto Municipal Burle Marx	79
Figura 18 - Balneário Água Azul	80
Figura 19 - Núcleo Cabuçu	80
Figura 20 - Instalações do Núcleo Cabuçu	81
Figura 21 - Cenários do Núcleo Cabuçu.....	81
Figura 22 - Sítio da Candinha	83
Figura 23 - Panorâmica de área do Parque Estadual de Itaberaba	84
Figura 24 - Sítio Arqueológico Ribeirão das Lavras.....	85
Figura 25 - Casa Amarela, na Praça IV Centenário, com estação ferroviária ao fundo.....	87
Figura 26 - Estação Guarulhos	88
Figura 27 - <i>Locomotiva na Praça IV Centenário</i>	88
Figura 28 - Praça Presidente Getúlio Vargas	89
Figura 29 - Lago dos Patos	90
Figura 30 - Igreja Matriz de Nossa Senhora da Conceição	91
Figura 31 - Casa do ex-prefeito José Mauricio de Oliveira.....	92
Figura 32 - Edifício da Secretaria de Segurança e Feira	92
Figura 33 - Escola Estadual e o Cemitério São João Batista	93
Figura 34 - Biblioteca; Largo e Igreja do Rosário.....	93
Figura 35 - Escola Estadual Conselheiro Crispiniano	94
Figura 36 - Complexo Hospitalar Padre Bento	95
Figura 37 - Teatro Padre Bento.....	95
Figura 38 - Igreja Sagrado Coração de Jesus e Esádio Lauro de Souza Lima.....	96
Figura 39 - Igrejas	96
Figura 40 - Rua da Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso.....	97
Figura 41 - Festa de Nossa Senhora de Bonsucesso	97
Figura 42 - Capela e Igreja Bom Jesus da Cabeça	98
Figura 43 - Centro Municipal de Educação Adamastor I	103
Figura 44 - Outros aspectos do Centro Municipal de Educação Adamastor I.....	103
Figura 45 - Casa dos Cordéis	104
Figura 46 - Teatro Ponte Alta e projeto do SESC	105

Figura 47 - Região do aeroporto	107
Figura 48 - Grafites em Guarulhos.....	109
Figura 49 - Acervo representativo das olarias de Guarulhos.	110
Figura 50 - Cultura Cigana	111
Figura 51 - Cultura indígena	111
Figura 52 - Espaços para eventos	142
Figura 53 - Espaços de eventos em hotéis de Guarulhos	146
Figura 54 - Centralidades e nós em Guarulhos	197
Figura 55 - Nó 1 - Entrada da cidade por São Paulo (fonte:Google).....	198
Figura 56 - Nó 2 - Entrada para o centro da cidade. (fonte:Google)	198
Figura 57 - Nó 3 - Ponte estaiada. Entrada da centralidade principal. (fonte Google)	199
Figura 58 - Nó 4 - Acesso ao Aeroporto. (fonte Google)	199
Figura 59 - Estrutura orgânica para a gestão do turismo.	213
Figura 60 - Influências internas e externas	235
Figura 61 - Critério dos círculos concêntricos para seleção de mercados	237
Figura 62 - As maiores dimensões de demanda	237
Figura 63 - Número de turistas/ano por Estado	245
Figura 64 - Níveis hierárquicos do órgão gestor de turismo no período 1992 a 2010.....	248
Figura 65 - Aeroporto de Cumbica. Foto: Prefeitura Municipal de Guarulhos	321

Índice de gráficos

Gráfico 1 - População de Guarulhos entre 1991 e 2009	25
Gráfico 2 - Evolução do número de viagens internacionais no mundo	28
Gráfico 3 - Distribuição da demanda de viagens internacionais.	29
Gráfico 4 - Viagens internacionais por continentes	29
Gráfico 5 - As flutuações do mercado mundial e a influência de fatores econômicos, políticos,	30
Gráfico 6 - Motivações das viagens internacionais em 2009	32
Gráfico 7 - Modalidades de transportes nas viagens internacionais;	32
Gráfico 8 - Projeções das demandas entre os diversos continentes, 2020	33
Gráfico 9 - Receitas do turismo por região em 2009.	34
Gráfico 10 - América do Sul no mercado mundial	35
Gráfico 11 - Demandas dos mercados internacionais	36
Gráfico 12 - Evolução percentual comparada, com base 100 em 1998.	37
Gráfico 13 - Turistas estrangeiros recebidos no Brasil	38
Gráfico 14 - Parcelas de mercado do Brasil no mercado mundial	38
Gráfico 15 - Participação do Brasil no mercado da América do Sul	39
Gráfico 16 - Evolução percentual comparada: Brasil, da América do Sul e do mundo	39
Gráfico 17 - Gastos e receitas com o turismo internacional no Brasil	40
Gráfico 18 - Balanço da conta externa do turismo no Brasil.	40
Gráfico 19 - Principais emissores de turistas para o Brasil	41
Gráfico 20 - Entrada de turistas da Argentina, Chile e Uruguai no Brasil.....	41
Gráfico 21 - Entrada de turistas da Alemanha, Portugal e Espanha no Brasil	42
Gráfico 22 - Entrada de turistas dos Estados Unidos no Brasil.	42
Gráfico 23 - Os maiores emissores para o Brasil	43
Gráfico 24 - Mercados receptivo e emissor internacionais do Brasil.	44
Gráfico 25 - Curva de desgaste do Brasil em 2009 no mercado mundial	45
Gráfico 26 - Curva de desgaste da América do Sul no mercado mundial em 2009.....	45
Gráfico 27 - Flutuação mensal da demanda. Viagens internacionais no mundo.	46
Gráfico 28 - Flutuação mensal da demanda externa no Brasil.	46
Gráfico 29 - Evolução da demanda interna do turismo	47
Gráfico 30 - Correlação entre demanda do turismo e renda per capita	48
Gráfico 31 - Desempenhos dos mercados receptivos do Sudeste, Nordeste e Sul	48
Gráfico 32 - Evolução das parcelas de mercados das regiões	49

Gráfico 33 - Sazonalidade mensal. Mercado interno em 2007	50
Gráfico 34 - Composição do mercado receptivo do Sudeste em 2007	51
Gráfico 35 - Curva de desgaste do Sudeste em 2007, no mercado brasileiro	51
Gráfico 36 - Composições do mercado receptivo no Sudeste	52
Gráfico 37 - Evolução do número de turistas recebidos nos Estados do Sudeste	53
Gráfico 38 - Parcelas de mercados emissivos de SP, MG e RJ	54
Gráfico 39 - Evolução percentual das parcelas emissivas dos Estados de São Paulo,	54
Gráfico 40 - Estados emissores para São Paulo em 2007	55
Gráfico 41 - Desempenho de SP nos mercados emissivo e receptivo nacionais	56
Gráfico 42 - Índices de atratividade do destino São Paulo em 2007	57
Gráfico 43 - Curva de desgaste do Estado de SP no próprio Estado em 2007	58
Gráfico 44 - Evolução comparada entre o mercado receptivo em SP e o mercado nacional	58
Gráfico 45 - Demanda total do turismo receptivo no Estado de São Paulo em 2007	60
Gráfico 46 - Movimento de passageiros no Aeroporto de Guarulhos em 2009	70
Gráfico 47 - Demanda potencial em Guarulhos. Cone de probabilidades	72
Gráfico 48 - Distribuição dos tipos de empreendimentos em Guarulhos.....	114
Gráfico 49 - Distribuição das unidades habitacionais por tipo de empreendimento.....	114
Gráfico 50 - Ocupação média anual dos hotéis associados ao GRUCVB	115
Gráfico 51 - Distribuição dos hotéis em Guarulhos	116
Gráfico 52 - Tempo de atuação dos empreendimentos hoteleiros consultados.....	120
Gráfico 53 - Crescimento dos hotéis consultados, segundo sua categoria, entre 1988-2010.	121
Gráfico 54 - Equipamentos disponíveis nos hotéis de Guarulhos	122
Gráfico 55 - Diárias médias praticadas nos hotéis consultados, segundo sua categoria.....	124
Gráfico 56 - Faturamento médio anual dos hotéis consultados.....	126
Gráfico 57 - Panorama de seus negócios nos últimos 5 anos na opinião dos hotéis	126
Gráfico 58 - Tempo de operação dos estabelecimentos de alimentação.....	129
Gráfico 59 - Histórico de crescimento dos estabelecimentos de alimentação consultados	130
Gráfico 60 - Capacidade dos estabelecimentos	132
Gráfico 61 - Tempo de operação dos estabelecimentos de alimentação em hotéis	136
Gráfico 62 - Crescimento estabelecimentos de alimentação em hotéis	137
Gráfico 63 - Capacidade dos estabelecimentos de alimentação em hotéis	138
Gráfico 64 - Faixas de ocupação média dos estabelecimentos em hotéis	139
Gráfico 65 - Distribuição dos espaços para eventos em hotéis	143
Gráfico 66 - Evolução da oferta de espaços para eventos em hotéis	144
Gráfico 67 - Alcance geográfico dos eventos nos hotéis de Guarulhos	147
Gráfico 68 - Preços praticados na locação de espaços em hotéis (R\$/m ²)	148
Gráfico 69 - Distribuição das agências de turismo por área de atuação.	150
Gráfico 70 - Evolução da oferta de agências de receptivo	150
Gráfico 71 - Faixas de funcionários empregados nos empreendimentos hoteleiros	156
Gráfico 72 - Níveis mínimos e máximos de salários praticados nos hotéis	157
Gráfico 73 - Níveis mínimos e máximos de salários	160
Gráfico 74- Quadros de funcionários nas agências de receptivo	162
Gráfico 75 - Níveis mínimos e máximos de salários	162
Gráfico 76 - Taxas declinantes nas ocorrências de homicídios dolosos em Guarulhos	206
Gráfico 77 - Evolução das taxas de delitos em Guarulhos	206
Gráfico 78 - Efeito gravitacional no turismo	236

SIGLAS

ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ABBTUR	Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo
ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABRAJET	Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
AIDA	Awareness, Interest, Desire, Action
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
APA	Área de Proteção Ambiental
APP	Área de preservação permanente
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAT	Coeficiente de atração turística
CEA	Centro de Educação Ambiental
CETESB	Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
CONDEPHAAT	Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico Arqueológico, Artístico e Turístico de SP
COMTUR	Conselho Municipal de Turismo
DETUR	Departamento de Turismo
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
EJA	Educação de Jovens e Adultos
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
EMPLASA	Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano
EMTU	Empresa Metropolitana de Transporte Urbano
EUA	Estados Unidos da América
FIPE	Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas
GMDI	Gasto médio diário individual
GRUCVB	Guarulhos Convention & Visitors Bureau
IAD	Índice de atratividade do destino
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de desenvolvimento humano
INCRA	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
INFRAERO	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuário
IPEA	Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas
MTE-RAIS	Ministério do Trabalho e Emprego; Relação Anual de Informações Sociais
Mintur	Ministério do Turismo
NS-NR	Não sabe ou não respondeu
OMT	Organização Mundial do Turismo
PARNA	Parque Nacional
PDITS	Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável
PE	Parque Estadual
PEV	Pontos de Entrega Voluntária
PIB	Produto Interno Bruto
PMG	Prefeitura Municipal de Guarulhos
PNAD	Pesquisa Nacional de Amostra Domiciliar
PNT	Plano Nacional de Turismo
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PRODETUR	Programa de Desenvolvimento do Turismo

PROECOTUR	Programa de Apoio ao Ecoturismo e à Sustentabilidade Ambiental do Turismo
RMSP	Região Metropolitana de São Paulo
SAAE	Serviço Autônomo de Água e Esgoto
SDE	Secretaria de Desenvolvimento Econômico da Prefeitura de Guarulhos
SEBRAE	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAC	Serviço Nacional do Comércio
SENAT	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SESC	Serviço Social do Comércio
SEST	Serviço Social do Transporte
Sindetur	Sindicato das Empresas de Turismo no Estado de São Paulo
Sinthoresp	Sindicato dos Trabalhadores no Comércio e Serviços em Geral de Hospedagem, Gastronomia, Alimentação Preparada e Bebida a Varejo de São Paulo e Região
Sivim	Sistema Viário de Interesse Metropolitano
UC	Unidade de Conservação
UH	Unidade habitacional
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UnG	Universidade de Guarulhos
ZEIS	Zonas Especiais de Interesse Social
ZEPAM	Zona Especial de Proteção Ambiental
ZPA	Zona de Preservação Ambiental
ZPDS	Zona de Proteção e Desenvolvimento Sustentável
ZPE	Zona de Projeto Especial

i - INTRODUÇÃO

PDITS GUARULHOS

Sob preceitos de sustentabilidade, o Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável, PDITS, tem finalidades de orientar tomadores de decisão e empresas em direção ao desenvolvimento do turismo em Guarulhos.

O Plano contempla promoção da demanda, implementação de infra-estrutura, fomento da oferta turística, utilização racional e gestão adequada dos recursos naturais, culturais e sociais de Guarulhos.

Seis partes compõem o PDITS:

- Parte I - Objetivos
- Parte II - Diagnóstico
- Parte III - Validação da seleção de Guarulhos
- Parte IV - Formulação de estratégias
- Parte V - Plano de Ação e
- Parte VI - Mecanismos de acompanhamento e avaliação.

O processo de planejamento visa convergência de esforços para o crescimento das atividades do turismo e o bem estar e a melhoria da qualidade de vida das comunidades envolvidas.

Figura 1 – Abordagem estratégica



Parte I

1 - Objetivos

1.1 – Objetivos gerais

Ampliar a contribuição do setor turístico na economia do Município de Guarulhos, diversificando a oferta turística, promovendo a elevação dos níveis globais de qualidade do destino Guarulhos, possibilitando às comunidades locais a inclusão produtiva e o incremento de renda, observando e respeitando os preceitos do turismo sustentável.

1.2 - Objetivos específicos

- Elevação dos níveis globais de qualidade do destino Guarulhos, melhorando a qualidade dos serviços prestados aos turistas, a qualidade da infra-estrutura da cidade, dos atrativos e dos produtos ofertados.

- Ampliação do fluxo de turistas, do tempo de permanência média no destino e dos níveis de gastos dos visitantes em Guarulhos.

- Fortalecimento da imagem de Guarulhos enquanto destino de negócios e eventos, com adição de valor agregado proveniente da oferta de opções de entretenimento, gastronomia, cultura e lazer diversificados.

Parte II

2 - Diagnóstico estratégico da área e das atividades turísticas

2.1 - INTRODUÇÃO

2.1.1 - Guarulhos

Fundada em 8 de dezembro de 1560, com o nome de Nossa Senhora da Conceição, Guarulhos é a maior cidade não capital do Brasil e o 2º município paulista em população, com 1,22 milhão de habitantes, segundo o Censo de 2010.

Com área de 341 Km² é um dos 39 municípios que constituem a Região Metropolitana de São Paulo.

Tem como vizinhos ao Norte os municípios de Mairiporã e Nazaré Paulista; à Nordeste, Santa Isabel; à Leste Arujá e Itaquaquetuba; ao Sul e à Oeste Oeste, São Paulo, distando 17 km do centro da capital do Estado e 108 km do Porto de Santos.

Municípios que compõem a Região Metropolitana de São Paulo:

Arujá - Barueri - Biritiba Mirim - Caeiras - Cajamar – Carapicuíba – Cotia – Diadema – Embu - Embu-Guaçu - Ferraz de Vasconcelos - Francisco Morato - Franco da Rocha – Guararema - Guarulhos - Itapecerica da Serra – Itapevi - Itaquaquetuba – Jandira – Jquitiba – Mairiporã - Mauá - Mogi das Cruzes - Osasco - Pirapora do Bom Jesus – Poá - Ribeirão Pires - Rio Grande da Serra - Salesópolis - Santa Isabel - Santana de Paranaíba - Santo André - São Bernardo do Campo - São Caetano do Sul - São Lourenço da Serra - São Paulo – Suzano - Taboão da Serra - Vargem Grande Paulista¹.

Região Metropolitana de São Paulo:

Com 8.051 km² corresponde a 3% do território paulista. Área urbanizada de 2209 km.

É o maior pólo de riqueza nacional com PIB, em 2004, de US\$ 94,06 bilhões (15,6% do PIB nacional) e renda per capita de US\$ 4,918.

A população, em 2006, somava 19,7 milhões de habitantes, ou 10% da população nacional.

Guarulhos exerce a função de pólo aglutinador da sub-região Nordeste da Região Metropolitana de São Paulo, composta por Arujá, Guarulhos e Santa Isabel².

Coordenadas do Município de Guarulhos -

O Trópico de Capricórnio marca sua passagem pelo bairro Vila Galvão, no sentido oeste-leste.

Guarulhos está situado na faixa de latitude do Trópico de Capricórnio:

23° 27' - S e 23° 24' - S, na parte central da cidade e
46° 25' - W (longitude oeste).

¹ Fonte: Emplasa; Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano

² Fonte: Secretaria de Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo

Figura 2 - Coordenadas de Guarulhos (Fonte: IBGE)

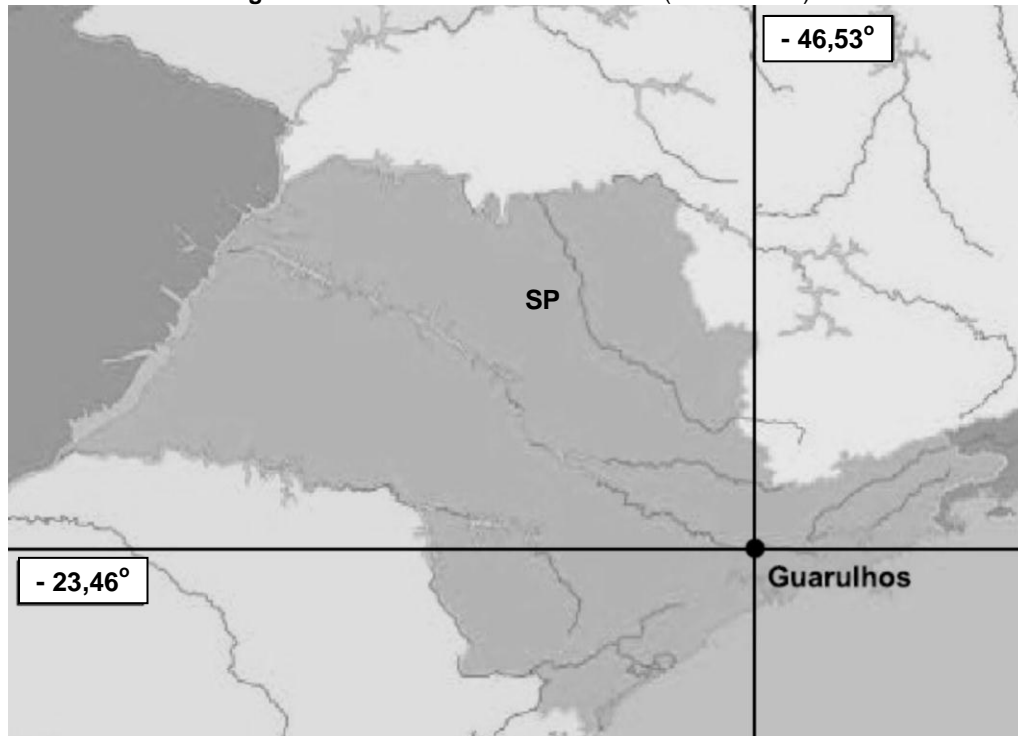


Figura 3 – Lago do Patos, um cenário de Guarulhos



Foto: Prefeitura Municipal de Guarulhos

Duas das mais importantes rodovias federais do Brasil, a BR116, Presidente Dutra (São Paulo-Rio) e a BR-381- Fernão Dias (São Paulo-Belo Horizonte) passam por Guarulhos, além de uma das principais rodovias paulistas, a SP-070- Ayrton Senna.

Figura 4 –Praça IV Centenário



Foto: Petrocchi Consultoria, 2010

Em 2009 o município registrou 299.929 empregos formais³, um crescimento de 3,03% em relação ao ano anterior. Na indústria, em 2008, havia 37.758 estabelecimentos formais, com 118 mil postos de trabalho, levando Guarulhos a ocupar o 3º lugar do país ficando atrás apenas da capital de São Paulo e do Rio de Janeiro.

Em 2008 o PIB – Produto Interno Bruto - registrava a dimensão de 32,9 bilhões de reais, sendo o 9º maior PIB brasileiro, em face de sua economia diversificada. Ocupa a 8ª posição no PIB Industrial do Brasil, a 10ª no PIB de Serviços e a 15ª em Administração Pública, de acordo com o IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

A agência Austin Rating classificou Guarulhos como *investment grade*⁴ com conceito (A-), superior a São Paulo e a Belo Horizonte e semelhante à classificação de Porto Alegre. Tal classificação coloca Guarulhos em patamar de confiabilidade para investidores, representando confiabilidade para honrar compromissos financeiros e risco baixo de *default* (falha).

Em potencial de consumo, Guarulhos em 2009, ocupava a 12ª posição na classificação nacional e 2ª no Estado de São Paulo, e participação de 0,88% no potencial de consumo nacional⁵.

³ Fonte: MTE-RAIS (Ministério do Trabalho e Emprego; Relação Anual de Informações Sociais)

⁴ Grau de investimento

⁵ Fonte: empresa de pesquisa de mercado Target Marketing

Essa dimensão econômica é fator de atração de investimentos industriais, assim como de empresas de transporte, logística e comércio.

A combinação da existência do maior aeroporto internacional da América do Sul com as importantes conexões rodoviárias favorece atividades voltadas ao comércio exterior e ao turismo de negócios.

<i>PIB de Guarulhos</i>				
<i>Guarulhos registrava o 9º maior PIB entre os municípios brasileiros, em 2008</i>				
Município	Posição	PIB (R\$ 1000)	% BR	
São Paulo/SP	1º	357 116 681	11,78	
Rio de Janeiro/RJ	2º	154 777 301	5,11	
Brasília/DF	3º	117 571 952	3,88	
Curitiba/PR	4º	43 319 254	1,43	
Belo Horizonte/MG	5º	42 151 108	1,39	
Manaus/AM	6º	38 116 495	1,26	
Porto Alegre/RS	7º	36 774 704	1,21	
Duque de Caxias/RJ	8º	32 266 476	1,06	
GUARULHOS / SP	9º	31 966 247	1,05	
Osasco/SP	10º	30 024 366	0,99	

Tabela 1 – Municípios com os maiores PIBs do Brasil, em 2008. (Fonte IBGE)

2.1.2 - Aspectos históricos

Em 1530 Portugal organizou uma expedição para o Brasil com duas finalidades. A prospecção de oportunidades de riquezas ao longo de toda a costa brasileira e dar início à colonização das terras.

A expedição, comandada por Martin Afonso de Souza, zarpu de Portugal em dezembro daquele ano.

Navegando pelo litoral cumpriu a primeira das suas finalidades. Para a segunda – colonização - aportou em São Vicente, em janeiro de 1532.

O local tinha sido escolhido por causa de alguns fatores, entre eles o fato de portugueses já habitarem a região e o clima favorável.

Um terceiro fator seria o projeto de alcançar o Peru e suas jazidas de prata.

A Vila de São Vicente antecedeu à distribuição das capitanias hereditárias.

Posteriormente, em 1534, a corte portuguesa a manteria com Martin Afonso de Souza.

Explorando o território e em busca de novos gentios a evangelizar, os jesuítas - entre eles José de Anchieta e Manoel da Nóbrega - escalaram a Serra do Mar e atingiram o planalto de Piratininga.

Em termos de segurança a localização topográfica de São Paulo era favorável, em face de situar-se em colina alta e plana, o que facilitaria a defesa contra eventuais ataques de índios.

Em 25 de janeiro de 1554 os jesuítas fundaram um colégio ao redor do qual se iniciou a construção das primeiras casas de taipa, que dariam origem ao povoado de São Paulo de Piratininga.

Em 1560, o povoado ganhou foros de vila. Nesse mesmo ano surgia Guarulhos⁶ ao norte da vila, em área de duas tribos da nação tupi. Uma delas dominava a margem direita do Rio Tietê e se denominava Guarulhos, da família guaianases. A outra era a tribo Uraraí, que ocupava a margem oposta do Tietê.

A iniciativa da fundação de Guarulhos tinha como finalidade a catequese dos índios e o estabelecimento de defesa para a então vila de São Paulo. Baseados nas duas tribos os jesuítas formaram as Aldeias dos Guarulhos e a de São Miguel.

Os integrantes da tribo guaianases possuíam estatura baixa e eram barrigudos.

Foram então denominados de guarús, referência aos peixinhos de água doce guaru-guarus, conhecidos como barrigudinhos.

O Padre Jesuíta João Álvares iniciou a construção da capela de Nossa Senhora da Conceição, em Guarulhos, então uma das doze aldeias que integravam a defesa de São Paulo de Piratininga e a que mais prosperou impulsionada pelo descobrimento de ouro em 1590.

Até meados do século XVIII existiram pelo menos seis lavras auríferas, onde predominavam os escravos indígenas. As minas foram descobertas por Afonso Sardinha e localizadas na atual região do Bairro Lavras, cujas antigas denominações eram Serra de Jaguamimbaba, Mantiqueira e Lavras-Velhas-do-Geraldo.

Muita gente foi atraída pelo ouro, constituindo um povoado na margem da Aldeia dos Guarulhos.

A aldeia foi então elevada à condição de Paróquia com o nome de Nossa Senhora da Conceição dos Guarulhos.

Em 1675, passou a figurar como Distrito de São Paulo e, mais tarde, ganhou foros de Freguesia. Guarulhos era núcleo irradiador das primeiras estradas que demandavam ao sertão. Configurou-se como berço dos bandeirantes e centro de abastecimento de suas provisões.

Posteriormente o declínio da mineração do ouro induziu a produção agrícola e a pecuária, além das atividades de engenhos de cana, que incluíam a produção de aguardente. Nessa época a base da força de trabalho era constituída pelo negro escravo.

Diversos sítios desenvolveram a cultura de trigo e a produção de açúcar, fortalecendo a economia da povoação.

Em 1880 Guarulhos foi elevada à categoria de Município, com o nome de Conceição dos Guarulhos. A denominação unicamente de 'Guarulhos' foi adotada em 1906.

A disponibilidade de argila, por sua vez, impulsionou o surgimento de olarias. Em 1911 foi instalada na Fazenda Cabuçu - atual Avenida 7 de Setembro - a primeira cerâmica mecanizada no Brasil, a Empresa Cerâmica Paulista. Esse empreendimento contribuiu para viabilizar a

⁶ Fontes: Biblioteca IBGE; Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos; Prefeitura Municipal de Guarulhos; Portal do Governo do Estado de São Paulo; Guarulhos Convention & Visitors Bureau, 'Guia do Profissional de Eventos', 2007.

implantação do ramal Guapira-Guarulhos da Tramway da Cantareira, inaugurado em 1915 e desativado em 1965.

Figura 5 - Estação Ferroviária de Guarulhos.

Localizada na Praça IV Centenário, Jardim Santa Francisca. Inaugurada em 1915.



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos. Foto de Massami Kishi. (Arquivo Histórico/Secretaria de Cultura de Guarulhos).

Em 1934 existiam 31 olarias em Guarulhos.

Na década de 1920 a industrialização protagonizou uma nova etapa econômica na história da cidade.

A Fábrica de Casimiras Adamastor S/A surgiu em 1940 no local onde antes funcionava a Cerâmica Brasil, na Avenida Monteiro Lobato.

Ainda nesse ano foi inaugurada a Biblioteca Pública Municipal, e em 1941, o primeiro Centro de Saúde da cidade. A Santa Casa de Misericórdia de Guarulhos surgiu em 1951.

A construção das rodovias Presidente Dutra e Fernão Dias, na década de 1950, incrementou o processo de industrialização, potencializada pela escassez e custos elevados de imóveis em São Paulo.

A Olivetti do Brasil S/A iniciou suas atividades em Guarulhos em junho de 1956. Inaugurou planta industrial em 1959.

As indústrias impactaram a estrutura urbana do Município, que teve seu perfil alterado, migrando de produção hortifrutigranjeira para industrial.

Os empregos industriais atraíram migração social, motivadora do surgimento de muitos loteamentos.

Em 1985 foi inaugurado o Aeroporto de Cumbica, em área onde funcionava a Base Aérea de São Paulo desde 1945.

A população cresceu de 35 mil habitantes em 1950, para 101 mil em 1960, 237 mil em 1970 e 532 mil em 1980.

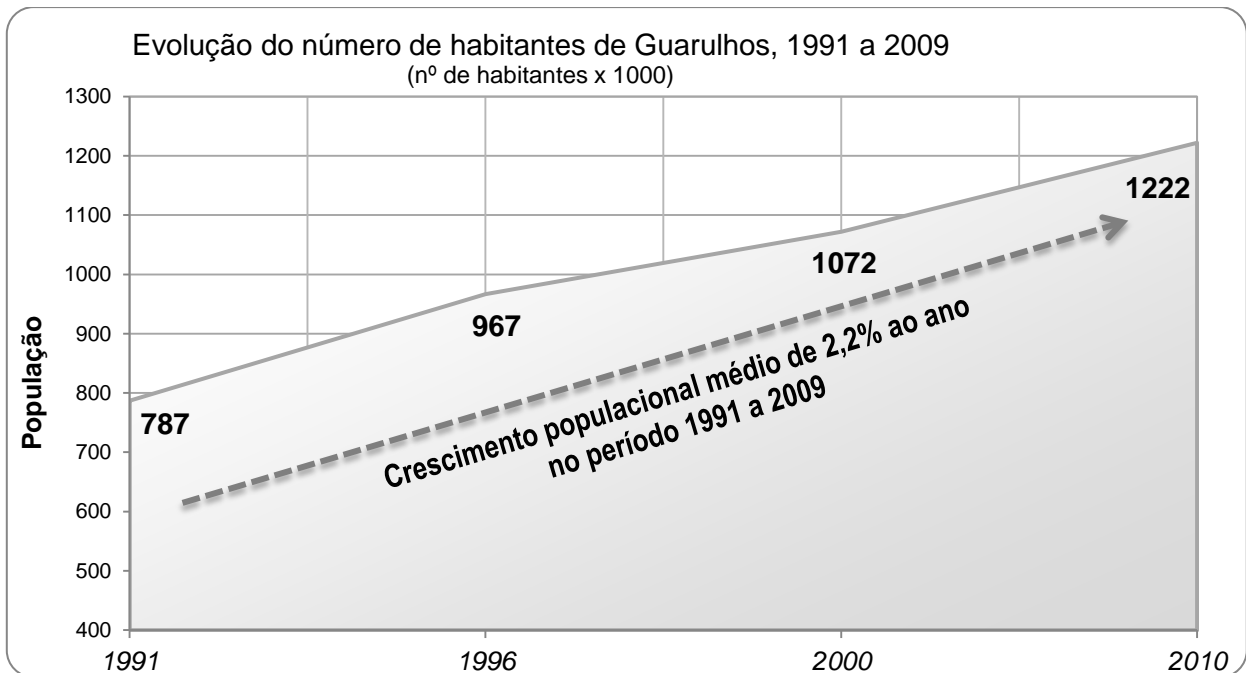


Gráfico 1 – População de Guarulhos entre 1991 e 2009 (Fonte IBGE)

FORMAÇÃO ADMINISTRATIVA DE GUARULHOS⁷

A freguesia Conceição de Guarulhos foi criada em 1600, no Município de São Paulo.

Em 1880 foi elevada à categoria de vila e desmembrada de São Paulo com a denominação de Conceição de Guarulhos por Lei Provincial nº 34, de 24/3/1880.

Constituído Distrito Sede no dia 24 de janeiro de 1881.

Em 1906 recebeu a denominação de Guarulhos através da Lei Estadual nº 1021, de 06 de novembro.

Transformou-se em Cidade por Lei Estadual nº 1038, de 19 de dezembro de 1906.

Passou a divisão administrativa em 1911, composta pelo Distrito Sede, permanecendo nessa mesma condição em divisão administrativa procedida em 1933.

Em divisões territoriais datadas de 31 de dezembro de 1936 e 31 de dezembro de 1937, bem como no anexo ao Decreto-lei Estadual nº 9073, de 31 de março de 1938, o Município de Guarulhos pertencia ao termo judiciário de São Paulo, da comarca de São Paulo, e figura com o Distrito Sede.

Pelo Decreto Estadual nº 9775, de 30 de novembro de 1938, o Município de Guarulhos passou a ser composto do Distrito Sede, pertencendo ao termo de São Paulo, da comarca de São Paulo.

Em virtude do Decreto-lei Estadual nº 14334, de 30 de novembro de 1944, que fixou o quadro territorial para vigorar no período 1945-1948, o Município de Guarulhos ficou composto do Distrito Sede - e pertence ao termo e comarca de São Paulo.

Assim permanece nos quadros territoriais fixados pela Lei nº 233, de 24 de dezembro de 1948 para vigorar no período 1949 a 1953 e pela Lei 2456, de 30 de dezembro de 1953, para o período 1954 a 1958.

A Lei Estadual nº 3198, de 23 de dezembro de 1981, criou o Distrito de Jardim Presidente Dutra e o incorpora ao Município de Guarulhos.

Em divisão territorial datada de 01 de junho de 1995, o município passa a ser constituído de 2 Distritos: Guarulhos e Jardim Presidente Dutra, assim permanecendo em divisão territorial datada de 15 de julho de 1999.

⁷ Fontes: Prefeitura de Guarulhos e IBGE

Divisão do município

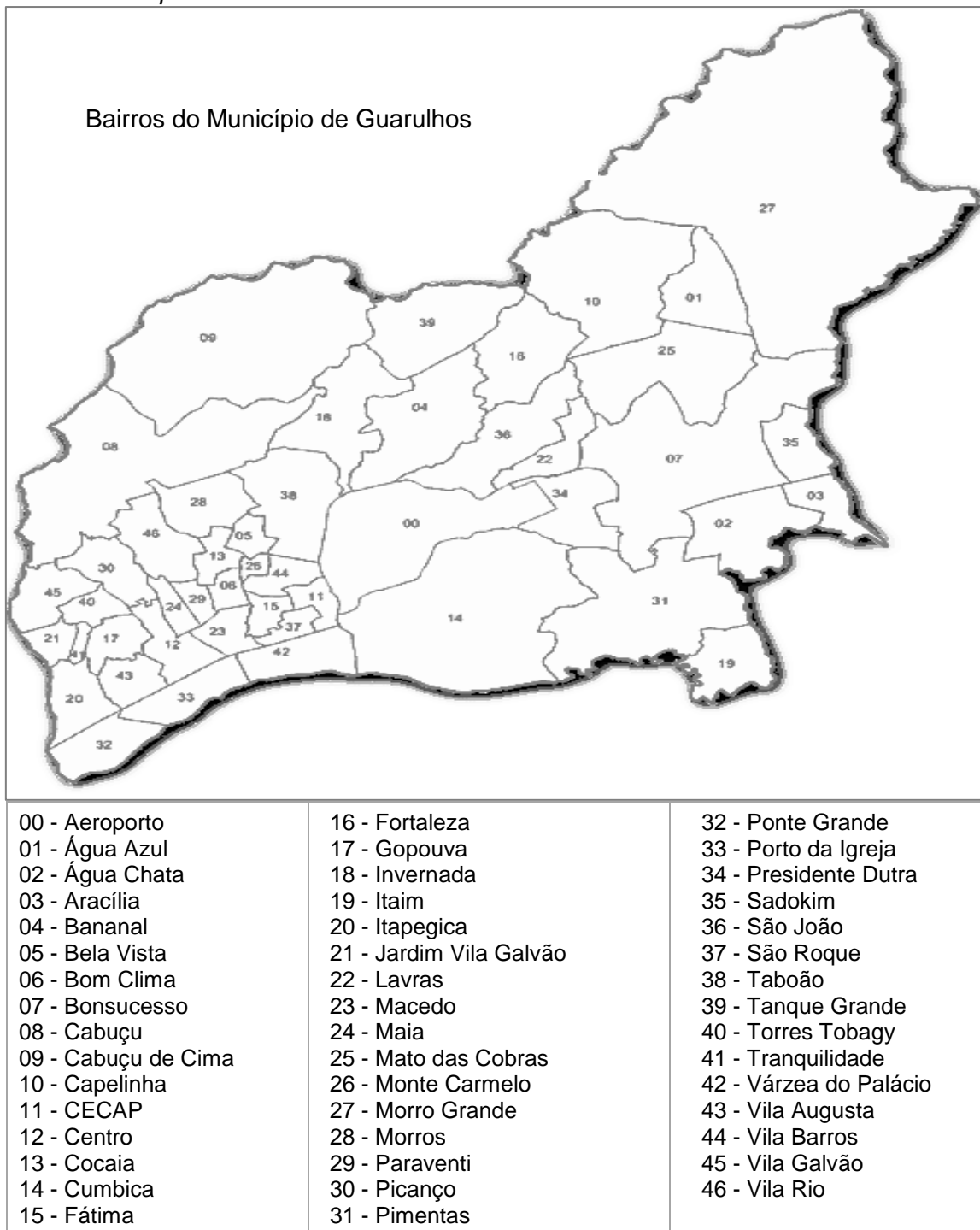


Figura 6 - Os bairros de Guarulhos. (Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos)

2.2- ANÁLISE DA DEMANDA TURÍSTICA

As análises mercadológicas aqui apresentadas foram orientadas a partir dos mercados internacionais, contemplando tendências dos mercados mundial, da América do Sul e o desempenho do Brasil nos cenários externos.

Na sequência foram analisadas as evoluções dos mercados nacionais de turismo e mais particularmente a região sudeste e o Estado de São Paulo.

E, finalmente, o mercado de turismo em Guarulhos.

2.2.1 – Demanda atual

2.2.1.1 - Demanda internacional

As viagens internacionais indicam tendência crescente de expansão.

Os fluxos internacionais saltaram de 25 milhões em 1950 para 924 milhões em 2008, representando um crescimento médio anual de 6,4% aa.

Com a crise econômica mundial a demanda em 2009 teve pequena redução, registrando 880 milhões de turistas.

O Brasil somente adotou métodos corretos de registro de entrada de turistas estrangeiros em 1998. Números anteriores são parciais.

O mercado mundial teve expansão de demanda de 44,2% entre 1998 e 2009.

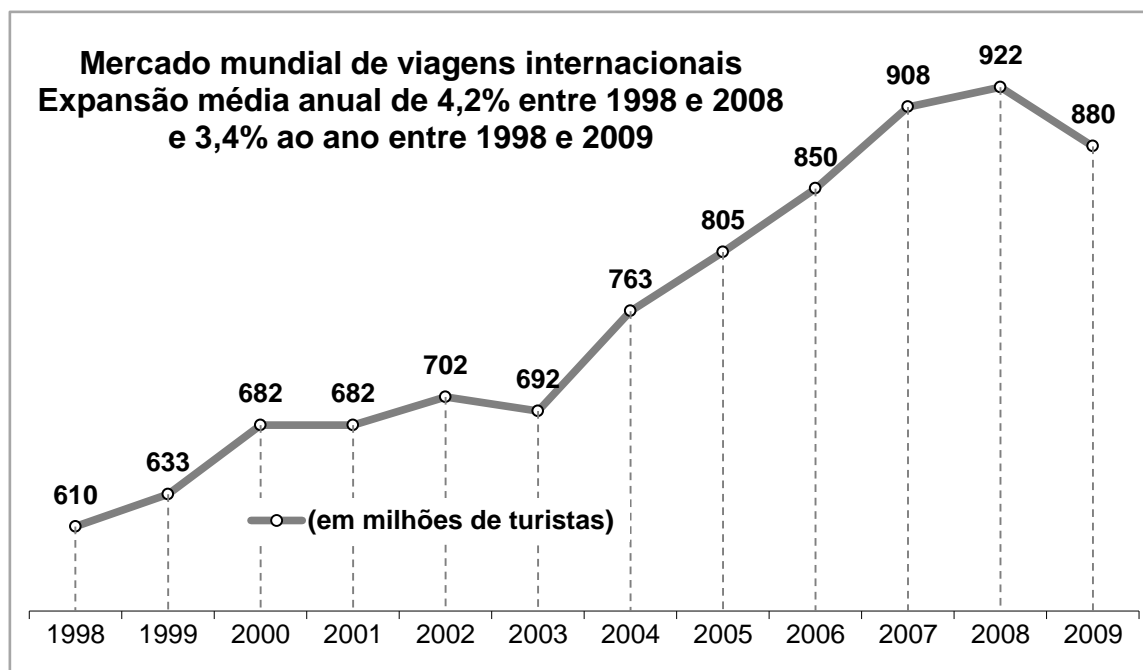


Gráfico 2 – Evolução do número de viagens internacionais no mundo (Fonte: OMT)

A distribuição da demanda entre os continentes mostra a predominância do continente europeu. A América do Sul recebeu somente 2,4% do mercado total, influência das longas distâncias que separam o território sul americano dos países ricos do Hemisfério Norte.

Os gráficos seguintes mostram a distribuição dos mercados internacionais receptivos.

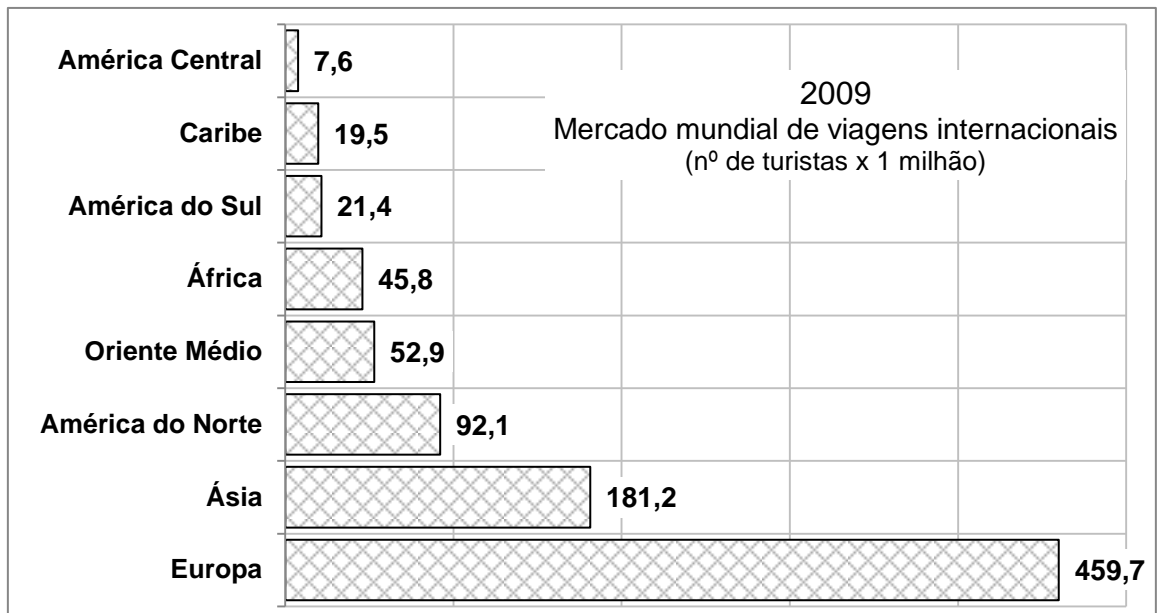


Gráfico 3 – Distribuição da demanda de viagens internacionais. (Fonte OMT)

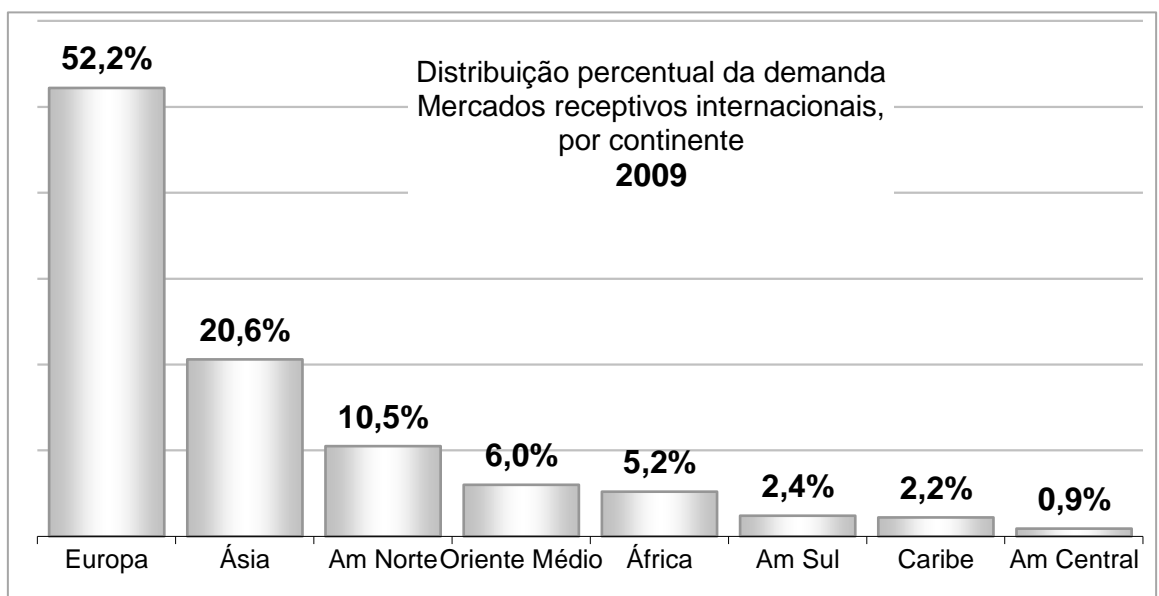


Gráfico 4 - Viagens internacionais por continentes (Fonte: OMT)

A demanda do turismo é suscetível às influências econômicas, de saúde pública, conflitos sociais, problemas de transporte, fenômenos naturais como furacões, terremotos e tsunamis impactam a atividade do setor, entre outras influências.

O gráfico 5 mostra acontecimentos que provocaram retrações na demanda de viagens internacionais no mundo.

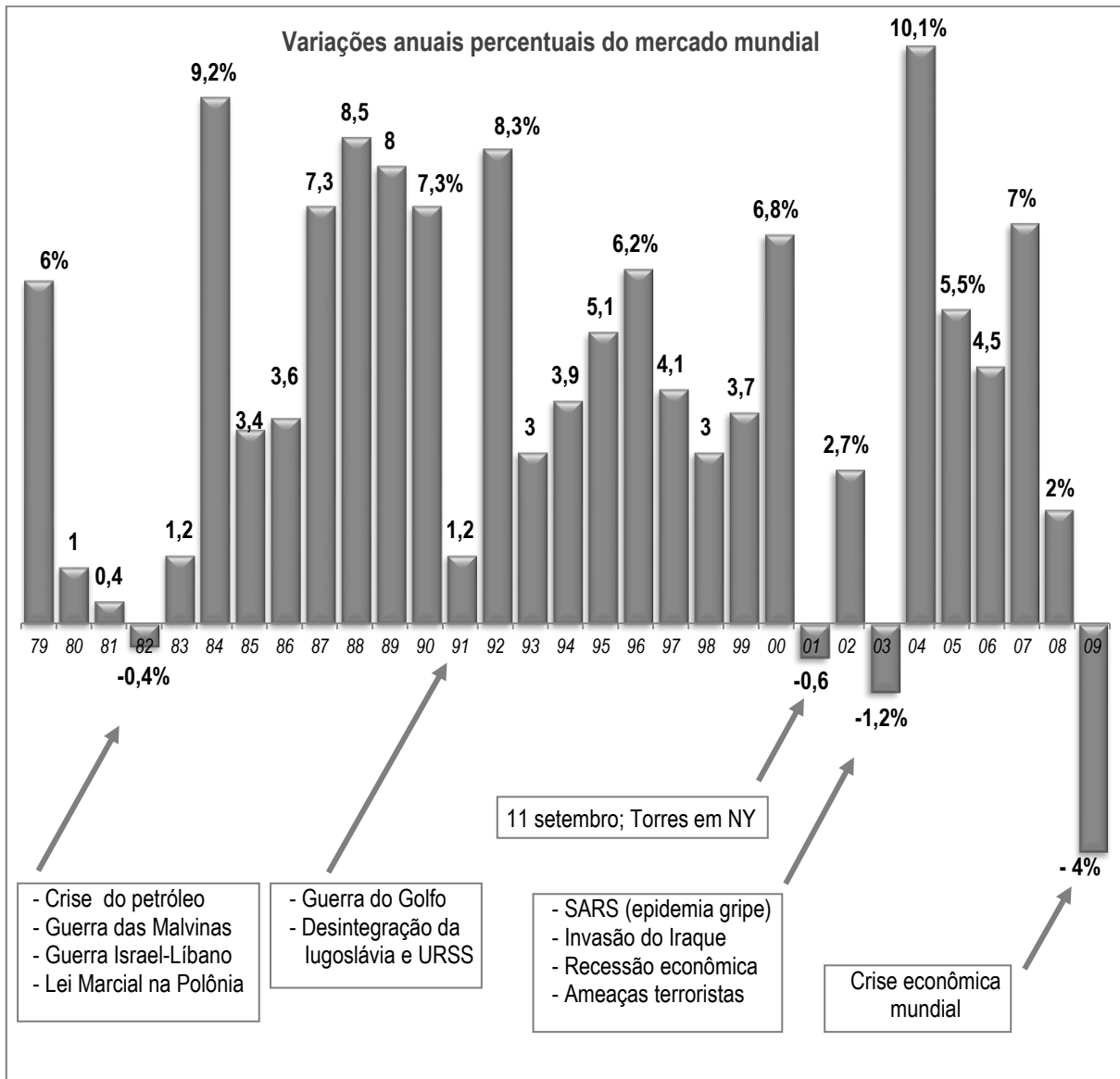


Gráfico 5 – As flutuações do mercado mundial e a influência de fatores econômicos, políticos, naturais, de saúde pública e outros. (Fonte OMT)

O Brasil – em 2009 – detinha a 43ª posição no mercado internacional receptivo de turistas estrangeiros.

21 países na Europa, 11 na Ásia, 4 no Oriente Médio, 3 na África e 3 na América do Norte recebem mais turistas que o Brasil.

Os 10 países que mais receberam turistas internacionais em 2009 são indicados na tabela seguinte e representam 45,2% da demanda mundial. A participação do Brasil está indicada para efeito de comparação com esses destinos internacionais.

MERCADO INTERNACIONAL RECEPTIVO. PRINCIPAIS RECEPTORES DE TURISTAS EM 2009		
	País	Turistas (milhões) 2009
1	França	74,2
2	EUA	54,9
3	Espanha	52,2
4	China	50,9
5	Itália	43,2
6	Inglaterra	28,0
7	Turquia	25,5
8	Alemanha	24,2
9	Malásia	23,6
10	México	21,5
<hr/>		
43	<i>Brasil</i>	4,8

Tabela 2 – Os maiores receptores de turistas internacionais e o Brasil, em 2009. Fonte OMT.

A tabela 3 mostra os países que tiveram as maiores receitas com o turismo internacional (indicação das receitas do Brasil, como referência).

MERCADO INTERNACIONAL. PRINCIPAIS PAÍSES EM RECEITAS DE TURISMO		
	País	Receitas (US\$ bilhões) 2009
1	EUA	93,9
2	Espanha	53,2
3	França	49,4
4	Itália	40,2
5	China	39,7
6	Alemanha	34,7
7	Inglaterra	30,0
8	Austrália	25,6
9	Turquia	21,3
10	Áustria	19,4
<hr/>		
	<i>Brasil</i>	5,3

Tabela 3 – Os países que tiveram as maiores receitas com o turismo e o Brasil em 2009. (Fonte OMT)

Os Estados Unidos receberam, em 2009, 19,3 milhões de turistas a menos que a França. Mas registraram 44,5 bilhões de dólares a mais em receitas com a atividade.

Em média a França registra a receita de US\$ 665,76 por turista internacional. Nos Estados Unidos a receita média sobe para US\$ 1710,38.

Um país pode perder ou ganhar divisas com o turismo. O Brasil vem conhecendo processos continuados de evasão de divisas e em níveis crescentes.

Contribui para isso a valorização do real.

Em 2009 cada brasileiro⁸ que visitou os Estados Unidos, realizou gastos médios de US\$ 5153.

⁸ Fonte: International Visitors Information System; US Travel Association

As viagens motivadas pelo lazer lideram as estatísticas internacionais.

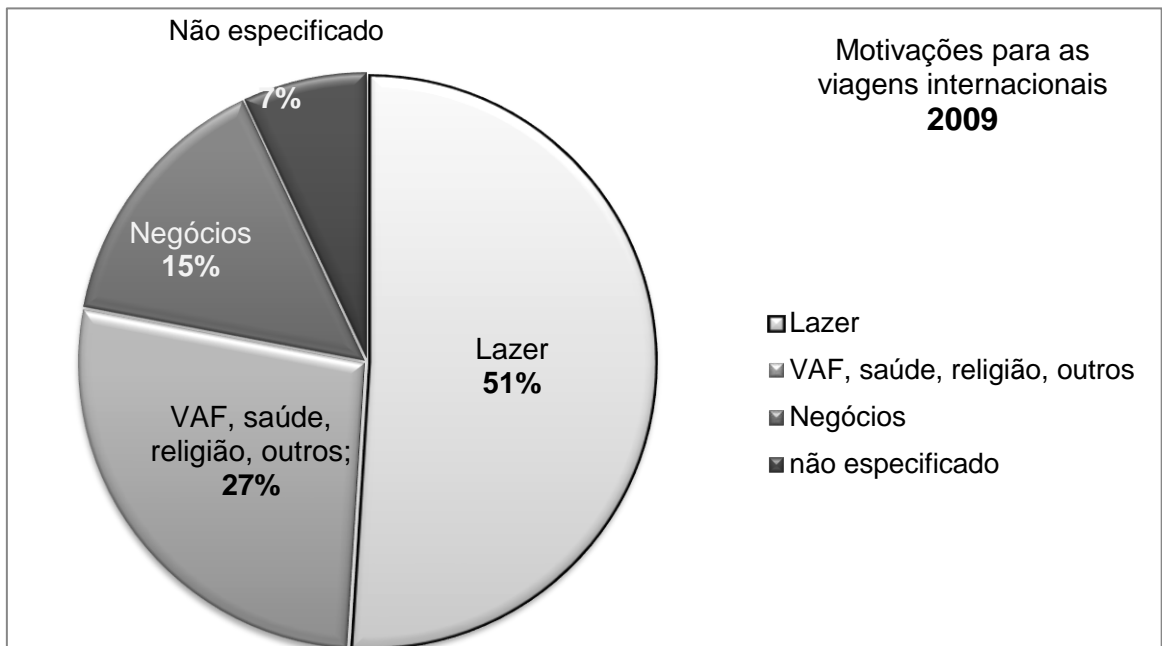


Gráfico 6 - Motivações das viagens internacionais em 2009; fonte OMT

A utilização dos meios de transportes no mercado de turismo internacional são mostrados abaixo.

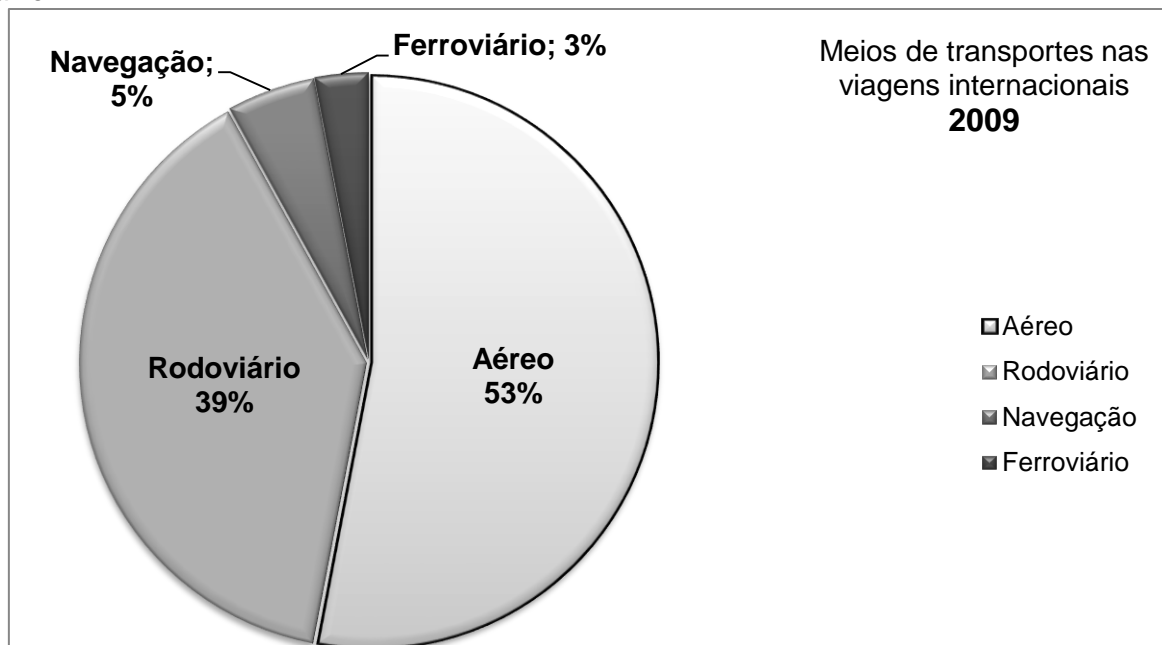


Gráfico 7 - Modalidades de transportes nas viagens internacionais; (fonte OMT)

As projeções da OMT indicam uma crescente participação da população mundial nas viagens internacionais.

Participação da população mundial nas viagens internacionais. Projeção 2020.

	1970	2000	2020
População mundial (bilhões)	3,7	6,0	7,6
Mercado mundial do turismo (milhões)	166	700	1478
Percentagem de turistas (%)	4,5%	11,5%	21%

Tabela 4 – Projeções da OMT com horizonte de 2020

As projeções de distribuição da demanda pelos continentes, até 2020, são indicadas a seguir.

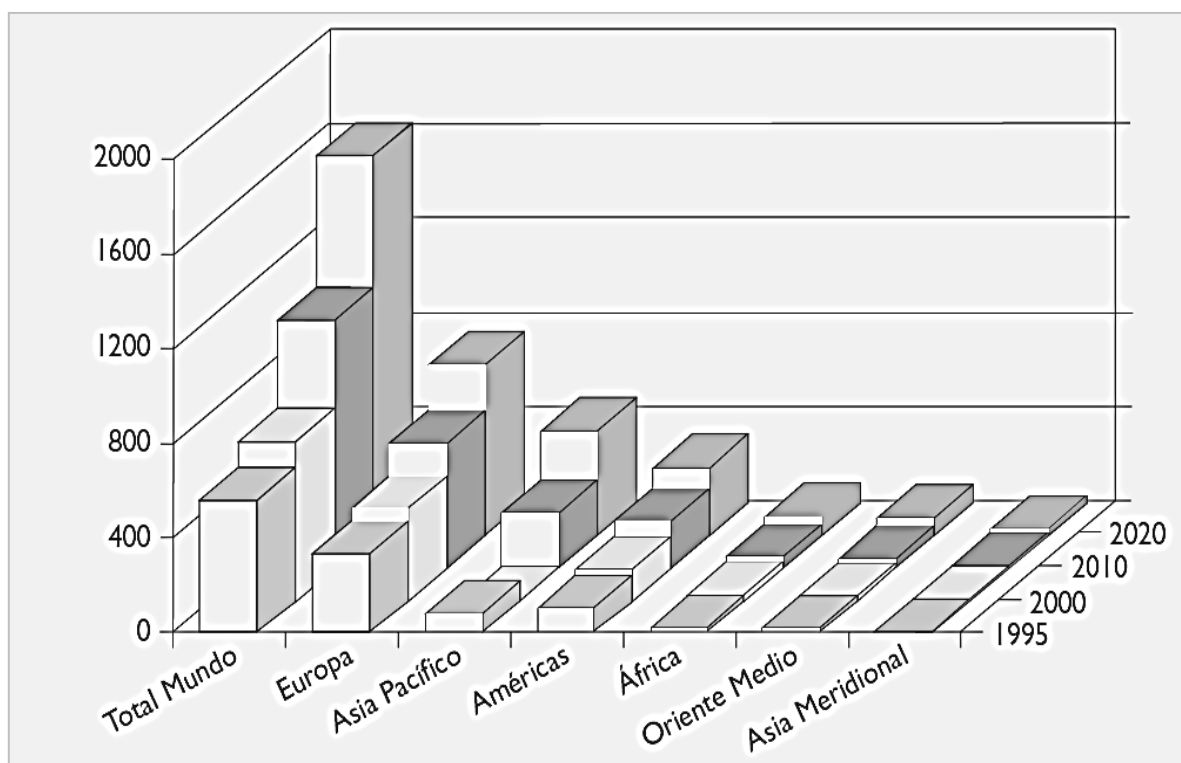


Gráfico 8– Projeções das demandas entre os diversos continentes, 2020; valores em milhões de turistas. (fonte: OMT)

Em termos de receitas no mercado internacional de viagens, o montante mundial em 2009 atingiu a 852 bilhões de dólares, com média de receita por turista de 970 dólares per capita.

A América do Norte é a região com maior receita média por turista (1290 dólares) e a África registra a menor receita por turista (770) dólares.

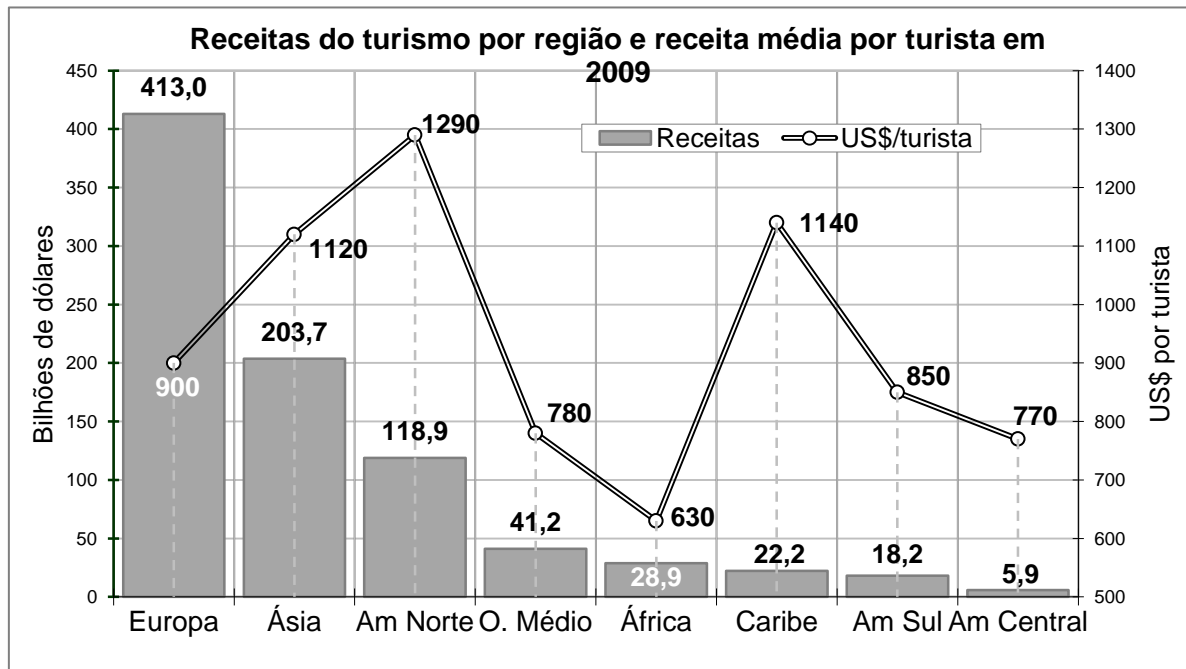


Gráfico 9 – Receitas do turismo por região em 2009. Fonte OMT.

Caberia observar que a Áustria registrou receitas de 19,4 bilhões de dólares, que são superiores a todo o continente sul americano.

A Austrália, que possui fluxos de turistas nas mesmas faixas que o Brasil, teve receitas de 25,6 bilhões de dólares, superiores às receitas somadas da América do Sul e da América Central.

a) - Demanda internacional na América do Sul

O continente sul americano em 2009 teve a participação de 2,4% no número de viagens internacionais no mundo, recebendo 21,4 milhões de turistas. Entre 1998 e 2009 a América do Sul registrou a evolução média de 3% ao ano na demanda do turismo.

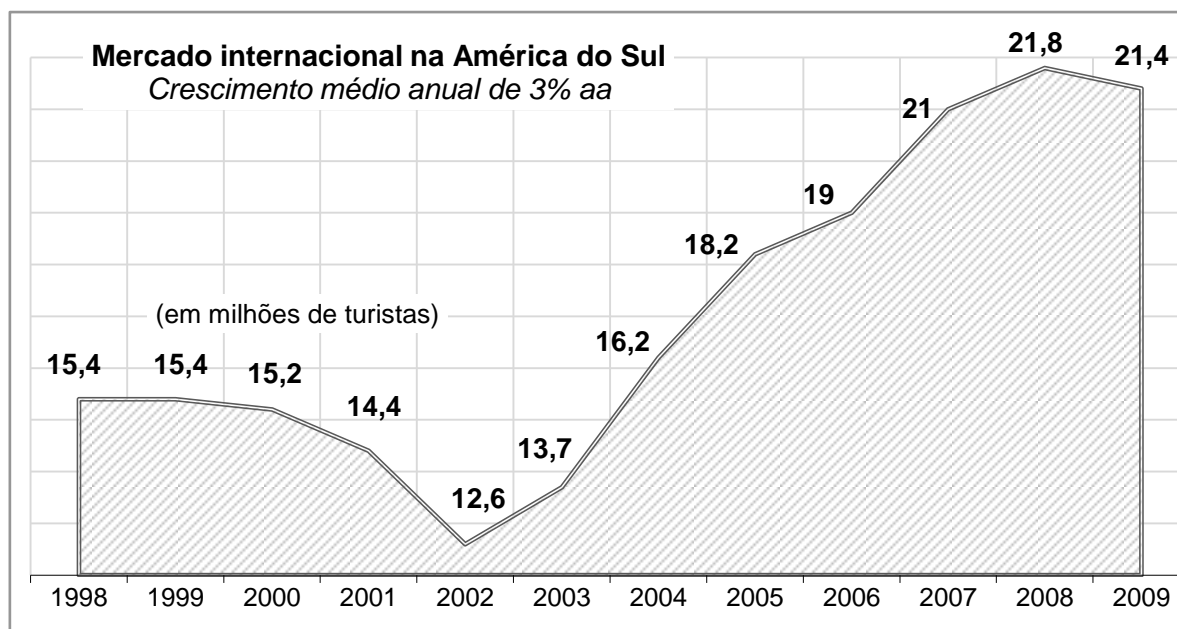


Gráfico 10 – América do Sul no mercado mundial (Fonte: OMT)

O Brasil é o maior receptor de turistas no continente e tem a menor relação turista por habitante. O Uruguai é o país que tem a melhor relação turista por habitante (0,61).

<i>Mercado internacional receptivo na América do Sul em 2009</i>			
	<i>Turistas (x 1000)</i>	<i>População (x 1000)</i>	<i>Turista/habitante</i>
Brasil	4802	193734	0,02
Argentina	4329	40276	0,11
Chile	2750	16970	0,16
Colombia (2008)	2168	45660	0,05
Peru	2140	29165	0,07
Uruguai	2055	3360	0,61
Equador	968	13625	0,07
Venezuela (2008)	744	28583	0,03
Bolívia	671	9862	0,07
Paraguai	439	6349	0,07

Tabela 5 – Recepção de turistas nos países da América do Sul, 2009. (Fonte OMT e IBGE)

A tabela 6 relaciona a variação da demanda nos países do continente sul-americano entre 1998 e 2009, ordenados pelas maiores expansões entre os extremos. O Peru indica o maior crescimento no período. Brasil e Uruguai tiveram diminuição na demanda.

A compreensão do mercado sul americano é importante, pois são os mercados mais próximos ao Brasil, ou seja, onde a distância se transformaria em vantagem competitiva. A tabela mostra os números de turistas internacionais recebidos nos países sul americanos. Entre 1998 e 2009 o Peru com acréscimo de 161% na demanda e a Colômbia com 158% demonstram os melhores desempenhos.

MERCADO INTERNACIONAL NA AMÉRICA DO SUL													
(turistas x 1000)	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2009/1998 (%)
Peru	820	944	828	797	862	931	1277	1486	1635	1916	2058	2140	160,98%
Colômbia⁹	841		557	616	541	624	791	933	1053	2115	2168	2168	157,79%
Equador	511	509	627	641	683	761	819	860	841	937	1005	968	89,43%
Chile	1759	1626	1742	1723	1412	1614	1785	2027	2253	2507	2699	2750	56,34%
Bolívia	434	410	319	322	334	352		524	515	573	594	671	54,61%
Argentina	2970	2898	2909	2620	2820	2995	3457	3823	4173	4562	4700	4329	45,76%
Paraguai	350	272	289	279	250	268		341	388	416	428	439	25,43%
Venezuela	685	587	469	584	432	337	486	706	748	771	744	744	8,61%
Brasil	4818	5107	5313	4773	3783	4091	4794	5358	5017	5026	5050	4802	-0,33%
Uruguai	2163	2139	1968	1892	1258	1420	1756	1808	1749	1752	1921	2055	-4,99%

Tabela 6 – Número de turistas estrangeiros recebidos nos países da América do Sul. (Fonte OMT)

O gráfico 11 oferece uma observação da recepção de turistas em países do continente.

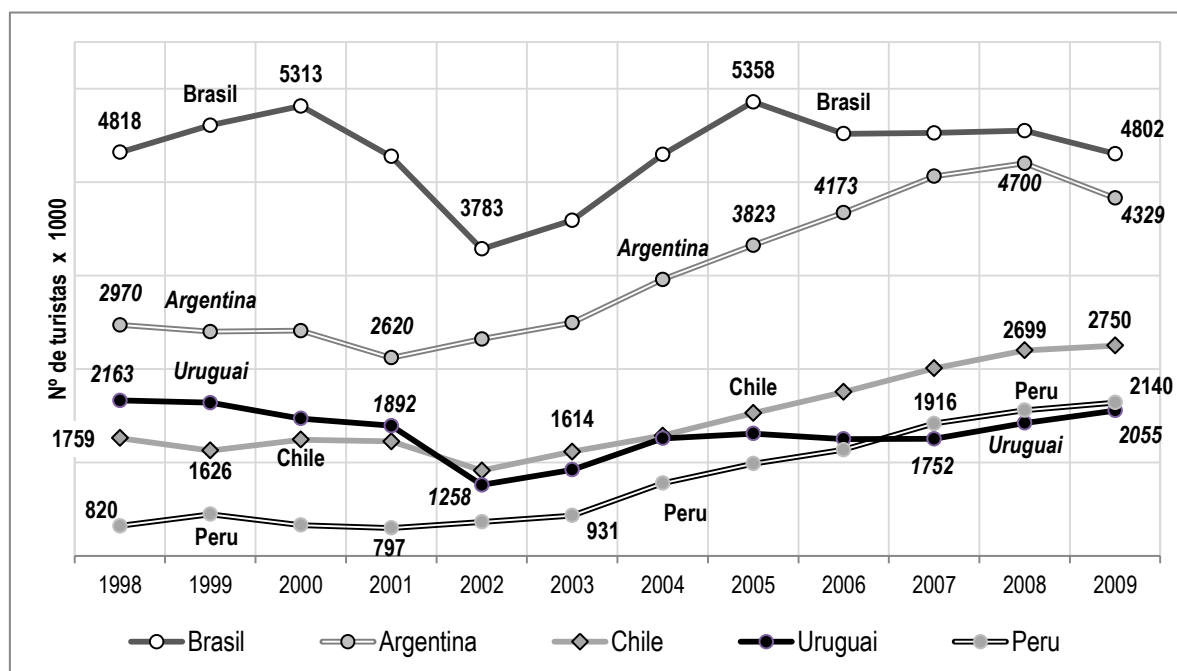


Gráfico 11 – Demandas dos mercados internacionais do Brasil, Argentina, Chile, Uruguai e Perú (fonte OMT).

⁹ Não há dados disponíveis da Colômbia e Venezuela 2009; foram repetidos os números de 2008; faltam dados de Bolívia e Paraguai/2004

Esses mesmos dados de demanda podem ser analisados em um gráfico com base 100 em 1998. É uma análise da evolução percentual comparada entre 5 países sul americanos, conforme mostra o gráfico 12.

- O Peru mostrou expressivo crescimento no período focado.
- O Chile apresentou expansão de 56% e a Argentina 46%.
- O Brasil – enquanto mercado receptivo de turismo – ficou estagnado e o Uruguai teve retração.

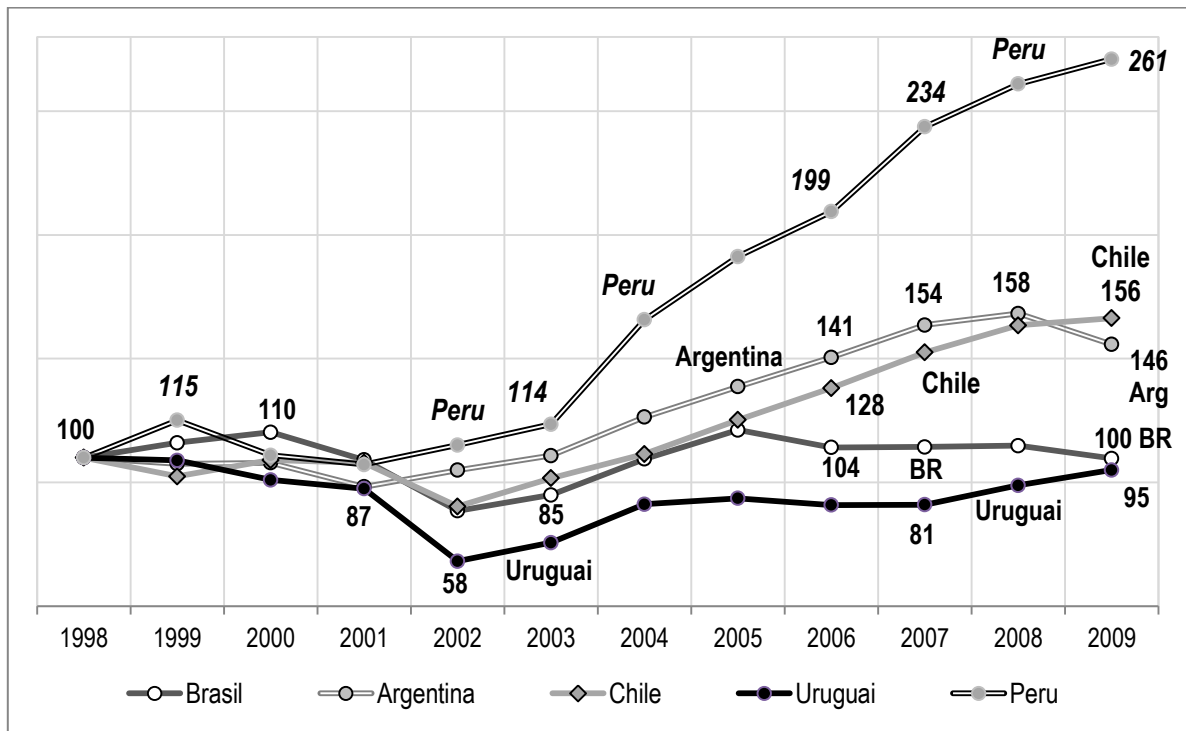


Gráfico 12 – Evolução percentual comparada, com base 100 em 1998. (Fonte OMT)

b) - Demanda internacional no Brasil

Não houve crescimento da demanda internacional no Brasil entre 1998 e 2009.

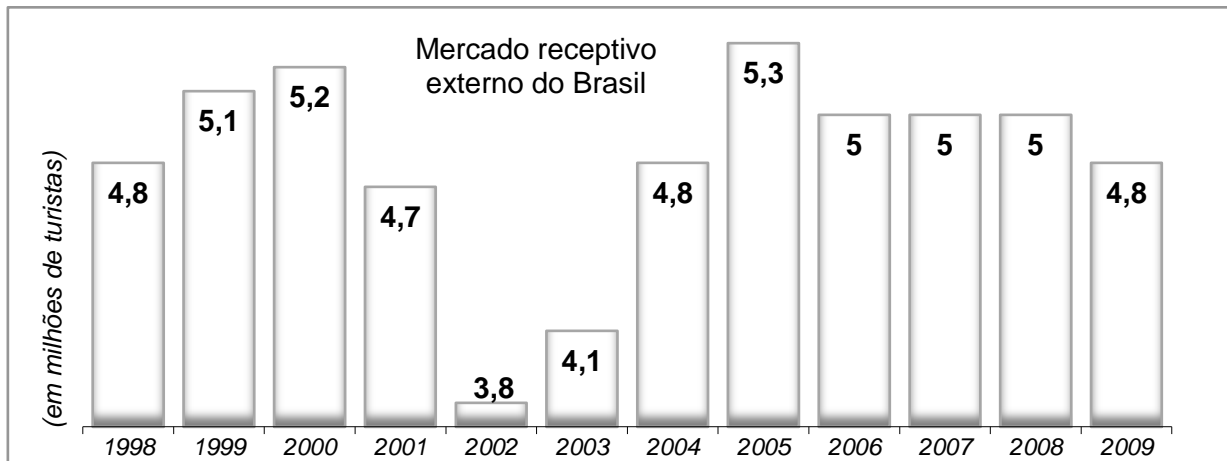
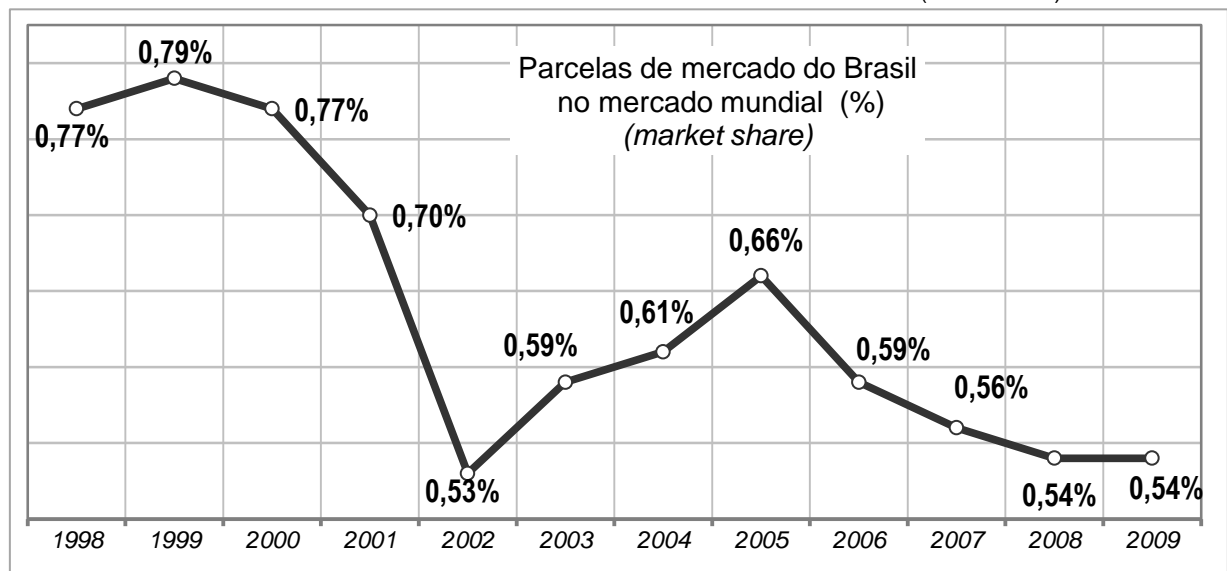


Gráfico 13 – Turistas estrangeiros recebidos no Brasil (Fonte: OMT)

As parcelas de mercado do Brasil mostram que o país vem perdendo participação no mercado internacional. O *market share* (parcela de mercado) em 2009 é 31,6% menor que aquele alcançado em 1999. No período 1998-2009 a recepção média anual foi de 4,8 milhões de turistas.

Gráfico 14 – Parcelas de mercado do Brasil no mercado mundial (Fonte: OMT)



A evolução das participações do Brasil nos fluxos internacionais na América do Sul também retrata processo de perdas, como visto no item anterior. A parcela de 2009 é 32% menor que a parcela registrada em 2000.

Os dados refletem perda de competitividade do Brasil no mercado internacional de turismo.

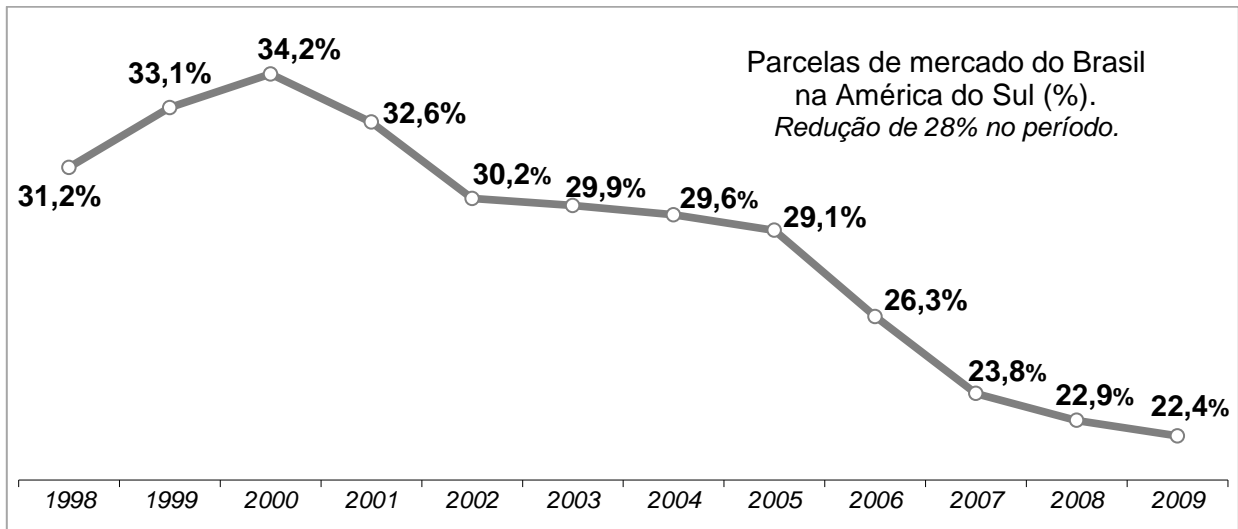


Gráfico 15 – Participação do Brasil no mercado da América do Sul (Fonte: OMT)

O continente sul-americano registra pequena participação no mercado mundial das viagens internacionais em função das distâncias que separam a região dos países ricos e populosos do Hemisfério Norte.

O gráfico seguinte mostra o desempenho do Brasil comparado com a evolução dos mercados internacionais da América do Sul e do mundo. O mercado global teve expansão de 44%, apesar da retração em 2009. A América do Sul registrou crescimento de 39% no mesmo período. O Brasil mostra estagnação na demanda internacional do turismo.

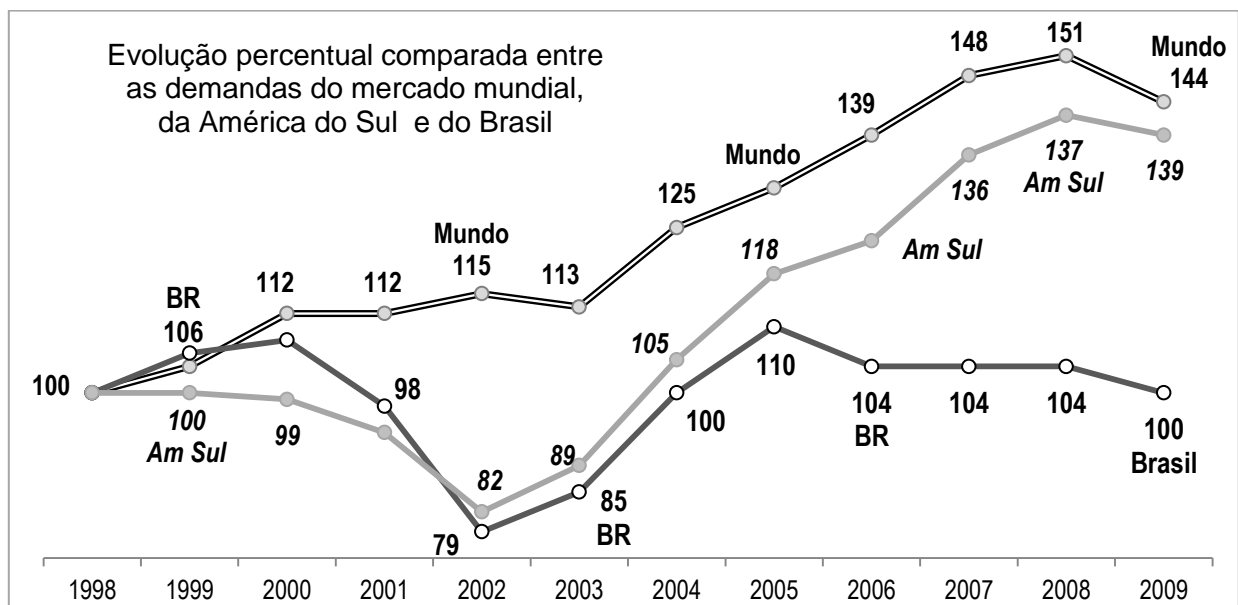


Gráfico 16 – Evolução percentual comparada: Brasil, da América do Sul e do mundo (Fonte OMT)

A atividade econômica do turismo tem perfil semelhante aos processos de exportação/importação. Os estrangeiros quando visitam o Brasil trazem divisas. E os brasileiros, viajando para o exterior, realizam evasão de divisas.

O balanço da conta externa do turismo no Brasil indica severa evasão de divisas da ordem de 38,3 bilhões de dólares entre 1990 e 2009.

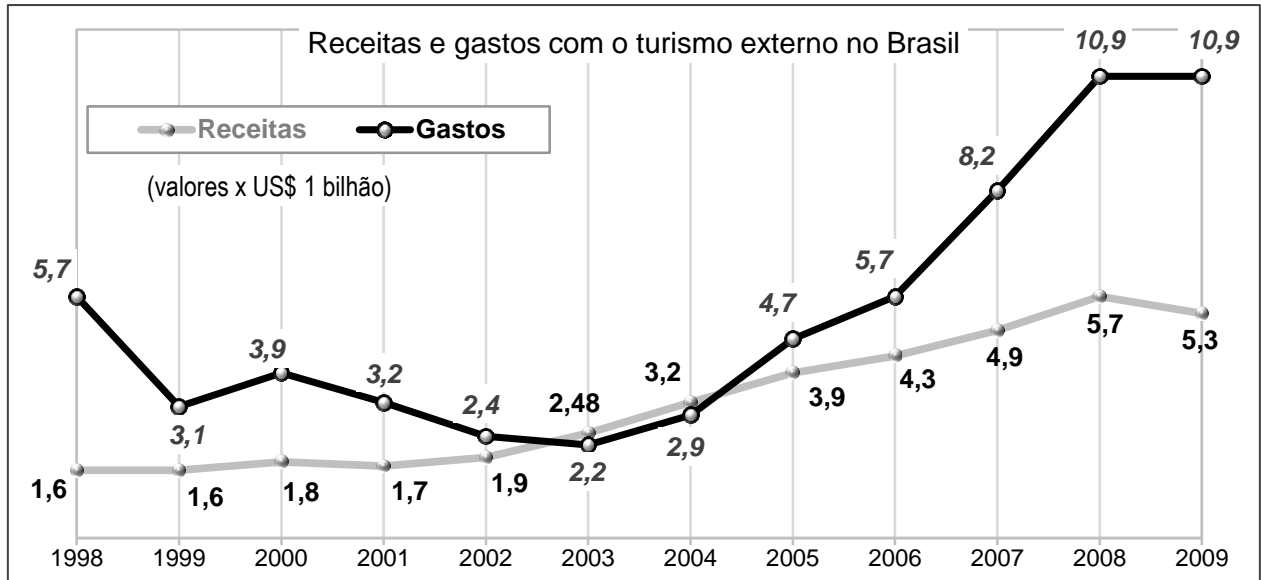


Gráfico 17 – Gastos e receitas com o turismo internacional no Brasil (Fonte: Banco Central do Brasil)

BALANÇOS ANUAIS DA CONTA EXTERNA DO TURISMO NO BRASIL

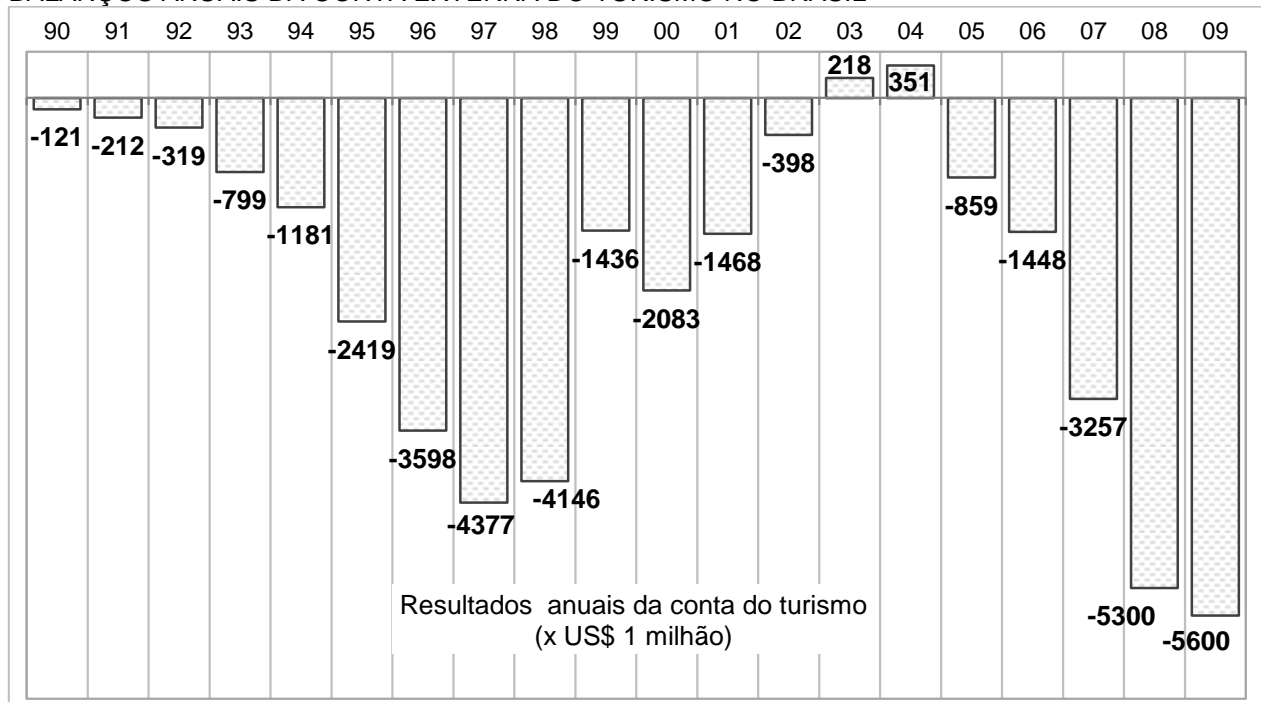
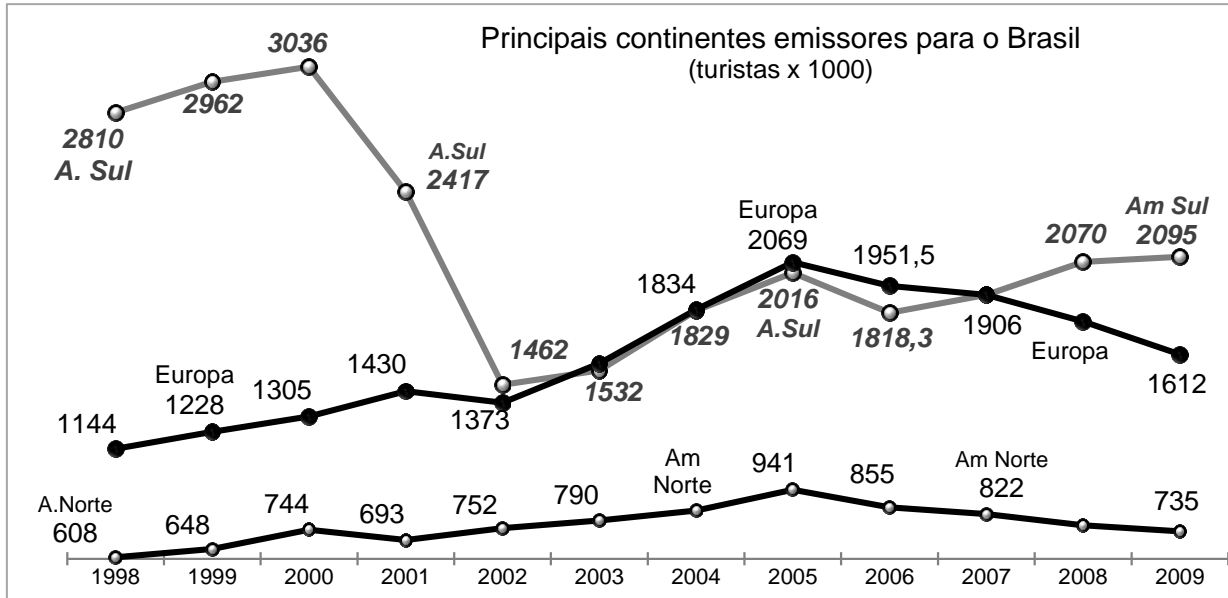


Gráfico 18 – Balanço da conta externa do turismo no Brasil. (Fonte: Banco Central do Brasil)

A fragilidade econômica dos países da América do Sul gerou situação atípica no mercado: destinos da Europa chegaram a somar fluxos semelhantes ou maiores que os fluxos com origem nos vizinhos do Brasil (2003 a 2007). Os números mostram que a queda na entrada de visitantes no Brasil foi causada principalmente pela retração na própria América do Sul. No ano

2000 entraram 3 milhões de sul-americanos no Brasil. Em 2002 caíram para 1,4 milhão. Há uma tendência de recuperação: em 2009 o número de turistas alcançou a 2 milhões. Há uma perda de 1 milhão de turistas/ano, portanto.

Gráfico 19 – Principais emissores de turistas para o Brasil (Fonte: MinTur)



O gráfico seguinte mostra a emissão de turistas da Argentina, Chile e Uruguai para o Brasil. No período, o Chile registrou aumento de 10 mil turistas, passando de 160 para 170 mil visitantes.

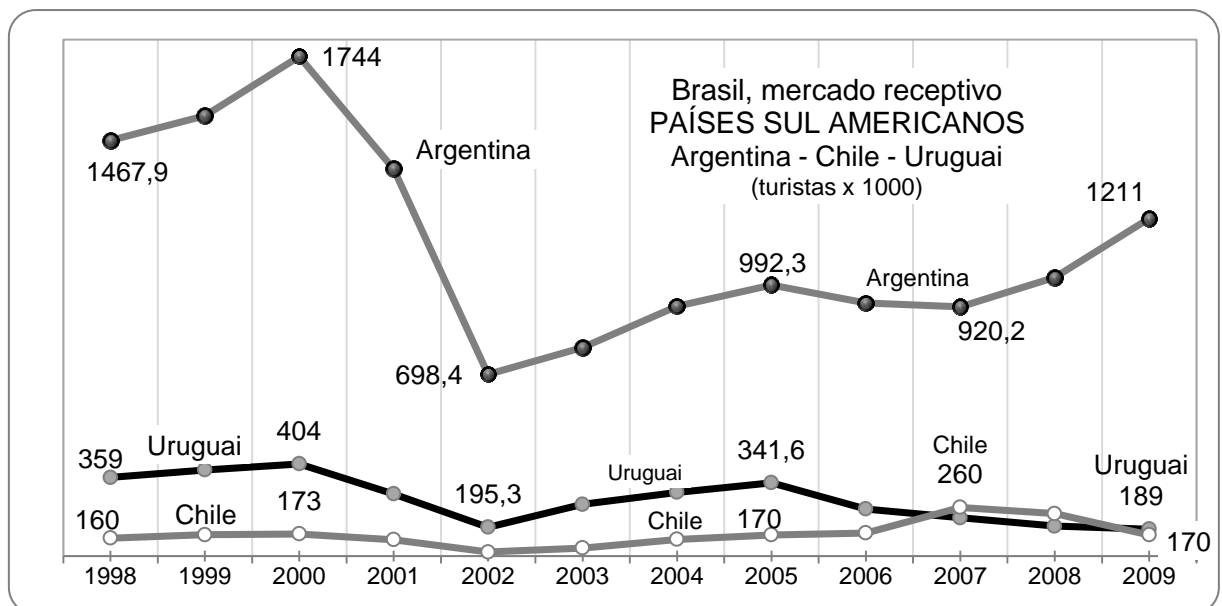


Gráfico 20 – Entrada de turistas da Argentina, Chile e Uruguai no Brasil
(Fonte: Ministério do Turismo)

Entre 2002 e 2005 a economia mundial atravessou período de crescimento. A crise de 2008 reduziu a demanda internacional, refletindo no recebimento de turistas no Brasil.

Fluxos de turistas para o Brasil, com origem em países da Europa, são ilustrados a seguir.

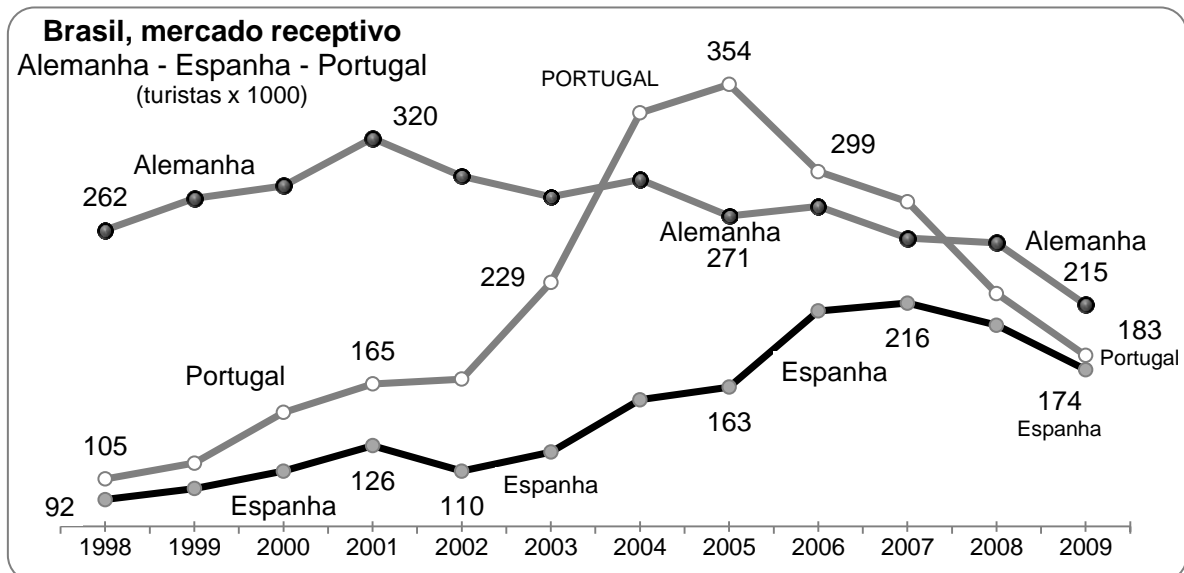


Gráfico 21 - Entrada de turistas da Alemanha, Portugal e Espanha no Brasil (Fonte: Ministério do Turismo)

O gráfico 22 mostra a evolução na entrada de turistas norte-americanos. Os Estados Unidos são o segundo país maior emissor de visitantes para o Brasil, após a Argentina.

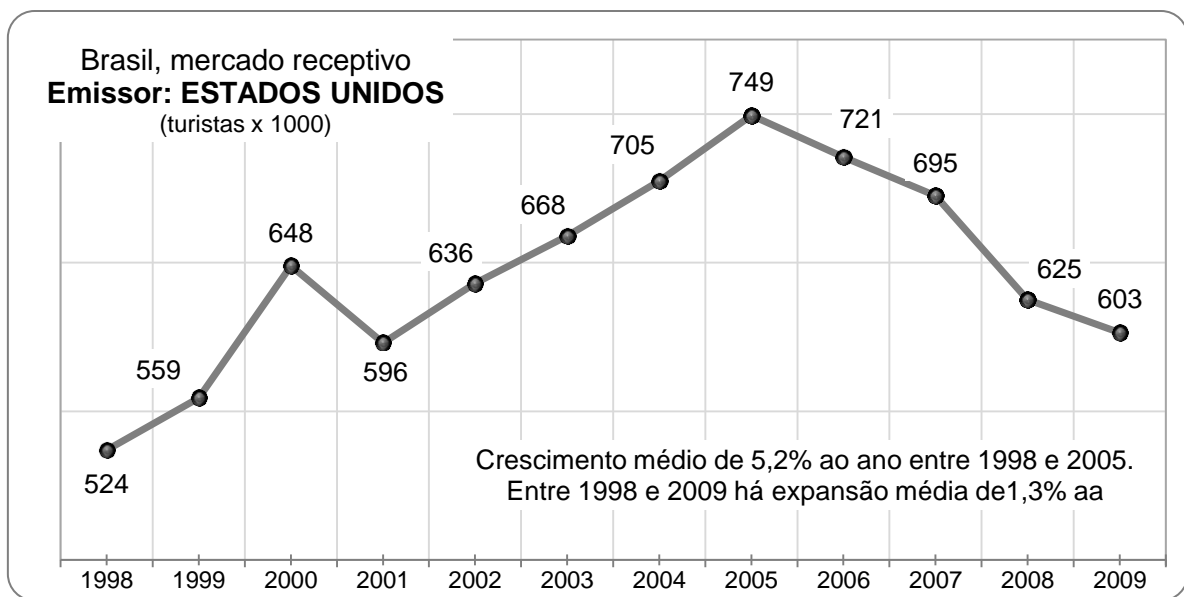


Gráfico 22 - Entrada de turistas dos Estados Unidos no Brasil. (Fonte: Mintur)

Estima-se que 50% do fluxo de norte-americanos seja motivado pelo turismo de negócios. Entre 2008 e 2009 houve retração na demanda de turistas internacionais para o Brasil. A exceção foi a Argentina, com crescimento de 19%.

O gráfico 23 mostra alguns dos maiores emissores para o Brasil. No eixo horizontal é indicado o crescimento percentual da demanda. O diâmetro do círculo é proporcional ao número de turistas que entraram no Brasil. E no eixo vertical é mostrada a parcela de mercado do país no receptivo brasileiro internacional.

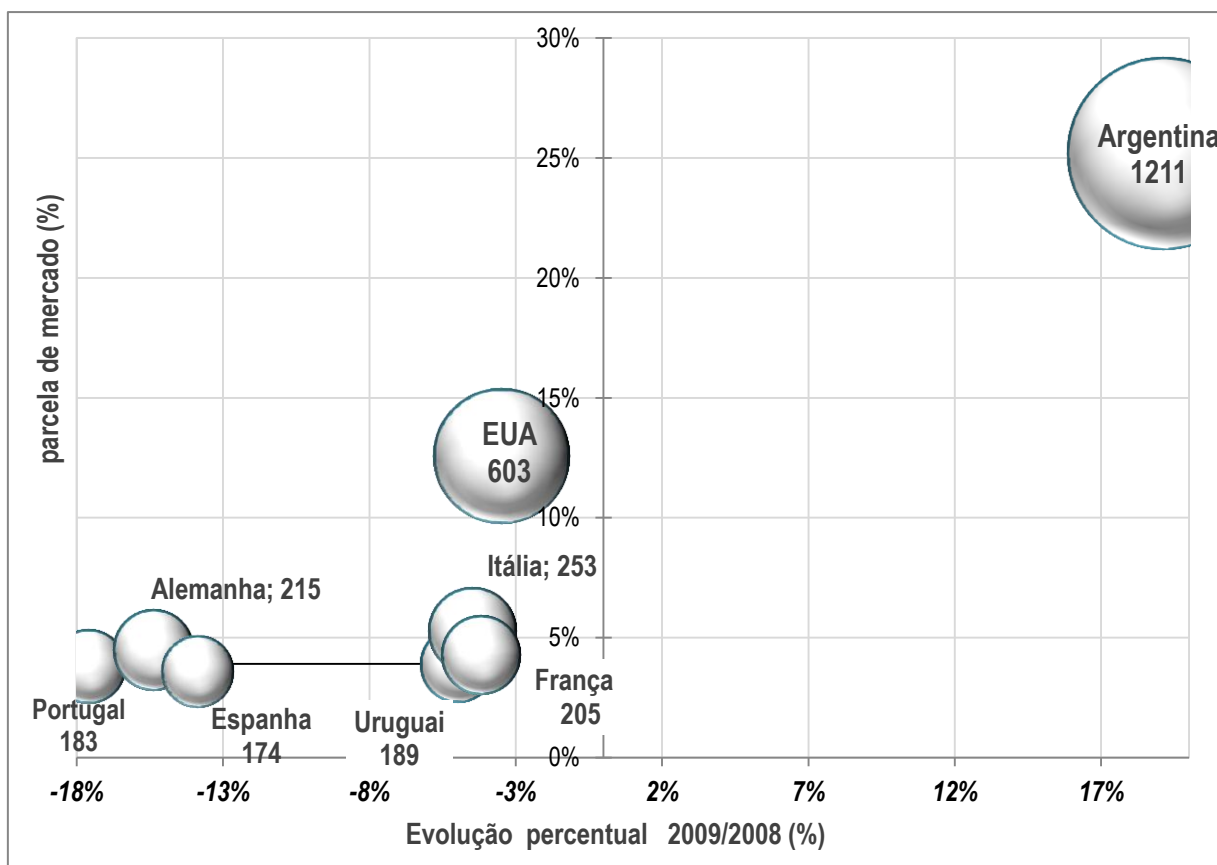


Gráfico 23 – Os maiores emissores para o Brasil, com números de turistas (x 1 mil), parcelas de mercado e evolução percentual entre 2008 e 2009. (Fonte: Ministério do Turismo)

A tabela mostra síntese dos números do cenário externo.

MERCADO DE VIAGENS INTERNACIONAIS	1998 →	2009	Evolução
Total de turistas (milhões)	610	880	+ 270
Turistas na América do Sul (milhões)	15,5	21,4	+ 5,9
Turistas estrangeiros no Brasil (milhões)	4,8	4,8	-
Parcela da América do Sul no mundo (%)	2,5%	2,43%	(- 2,8%)
Parcela do Brasil na América do Sul (%)	31%	22,4%	(-27,7%)
Parcela de mercado do Brasil no mundo(%)	0,77%	0,54%	(-30%)

Tabela 7 – As demandas internacionais e as perdas do Brasil. (Fonte OMT)

As análises sobre o balanço de fluxo do mercado internacional do turismo no Brasil são prejudicadas pela falta de dados, a partir de 2005, do número de brasileiros que viajam para o exterior.

Com base nos gastos divulgados pelo Banco Central pode-se fazer uma correlação para estimar a saída de brasileiros.

Mantidos – por hipótese - os mesmos gastos médios de 2005, a saída de brasileiros teria atingido a 11 milhões em 2008 e também em 2009.

Gráfico 24 – Mercados receptivo e emissor internacionais do Brasil. (Fonte: MinTur)



Os destinos brasileiros estão perdendo a concorrência no mercado global.

Turistas brasileiros são subtraídos aos destinos domésticos, evadindo recursos para geração de empregos no exterior.

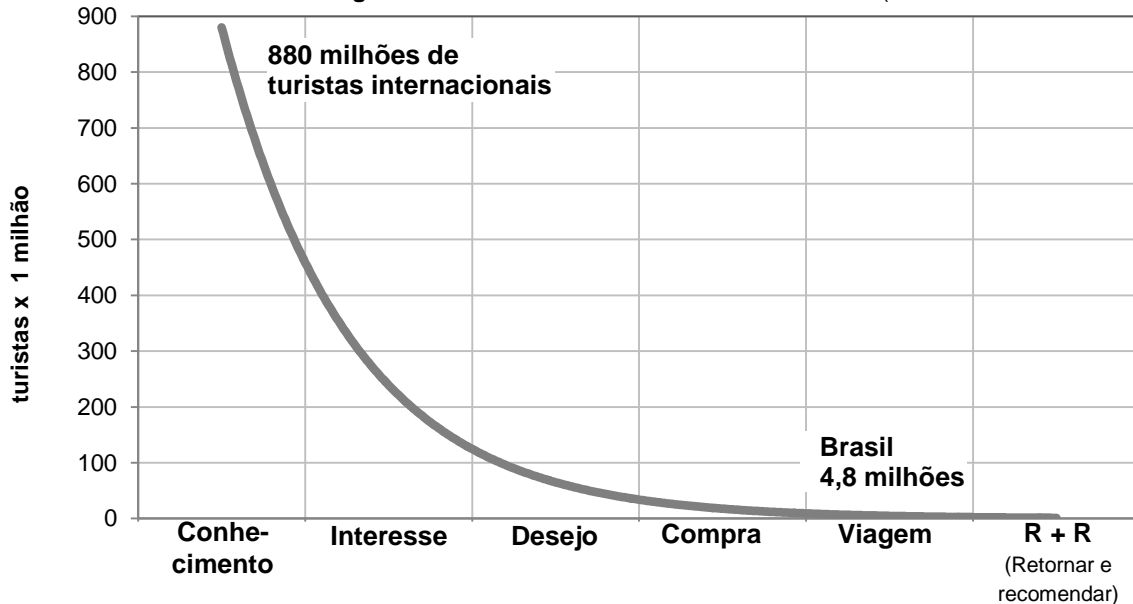
A valorização do real frente ao dólar retira a barreira do preço e a competição com os destinos estrangeiros é frontal.

O dólar desvalorizado leva mais brasileiros para fora e encarece o destino Brasil para os mercados emissores estrangeiros.

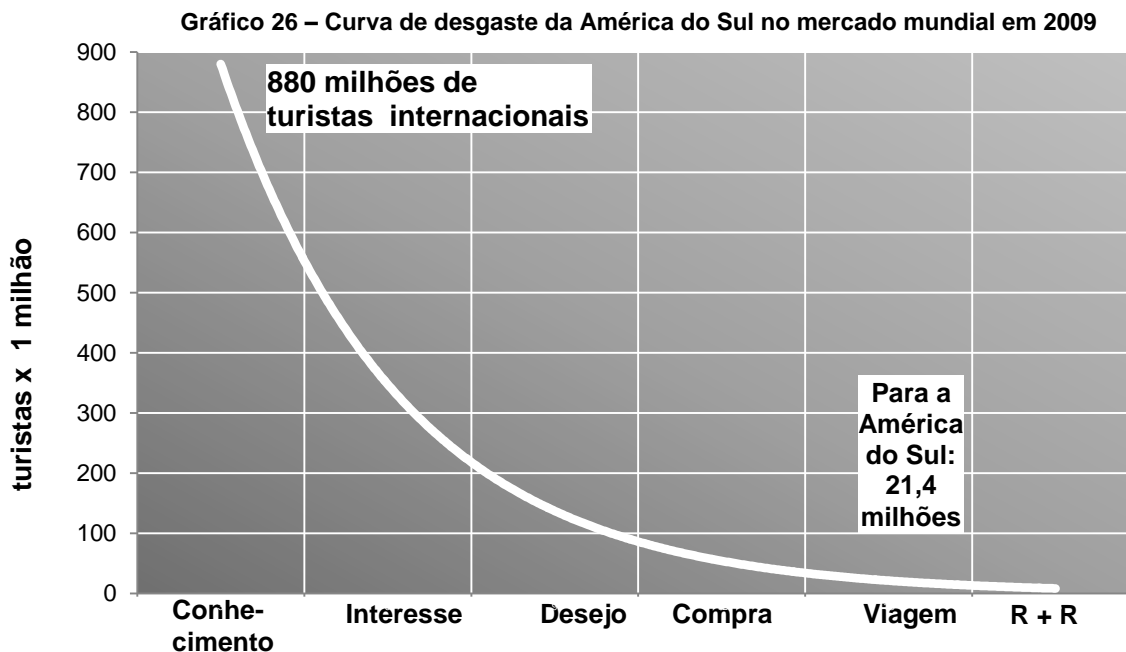
FUNIL DA COMPRA

Outro ângulo de análise de mercado seria a Curva de desgaste baseado nos preceitos A.I.D.A¹⁰. Seria o funil da compra. Considerando que o mercado mundial em 2009 acumulou 880 milhões de turistas, dos quais 4,8 milhões viajaram para o Brasil, poder-se-ia projetar uma curva de desgaste para o destino Brasil, conforme gráfico seguinte.

Gráfico 25 – Curva de desgaste do Brasil em 2009 no mercado mundial. (Fonte: Ministério do Turismo)



A curva de desgaste para a América do Sul é mostrada abaixo.



¹⁰ Awareness; Interest, Desire; Action: conhecimento, interesse, desejo, ação (compra).

c) Sazonalidade

Outra característica do mercado do turismo é a flutuação da demanda. Fatores climáticos, sócio-econômicos, ciclo de negócios, entre outros influenciam na realização das viagens. Em todo o mundo os maiores atrativos são os produtos de sol e praia, colocando as estações de verão como picos de demanda do turismo. A OMT divulga a variação da demanda de viagens internacionais no mundo, ao longo dos meses do ano.

Gráfico 27 – Flutuação mensal da demanda. Viagens internacionais no mundo. (Fonte OMT)

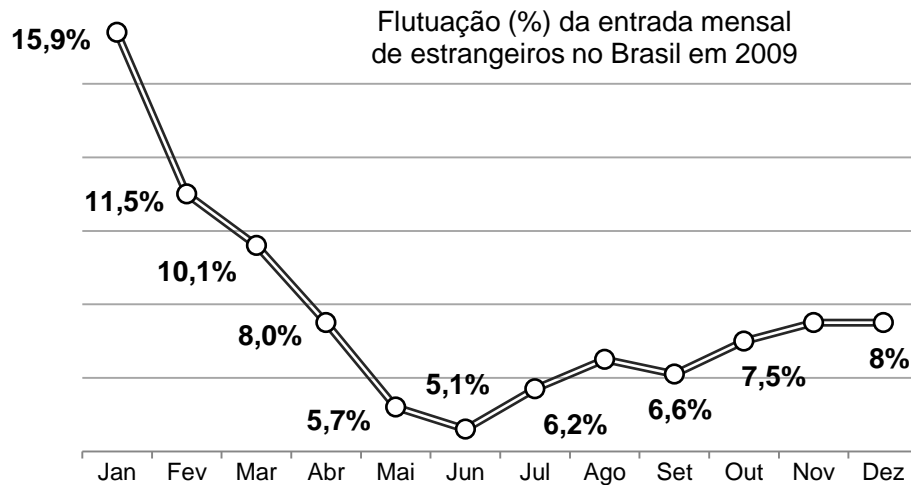
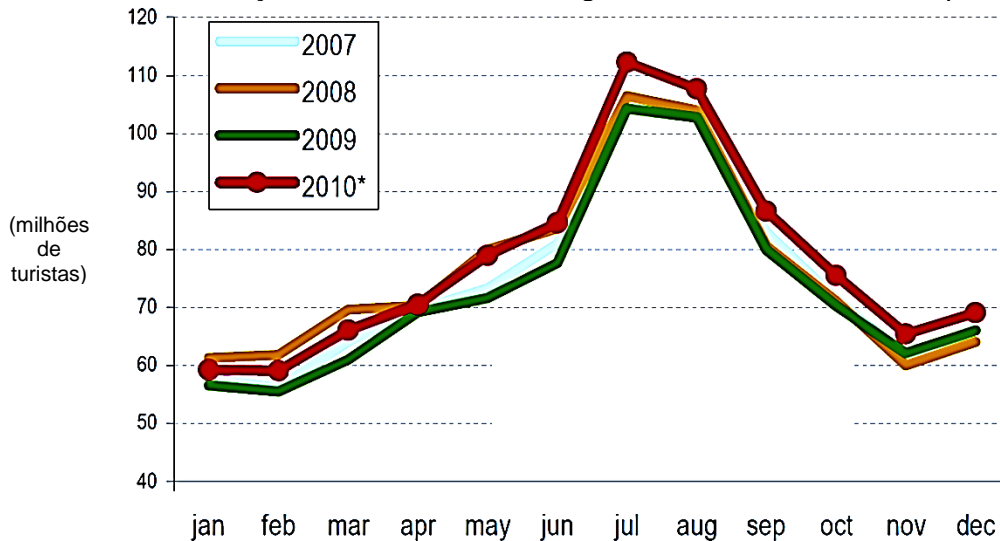


Gráfico 28 - Flutuação mensal da demanda externa no Brasil. (Fonte: MinTur)

A inversão nos picos de demanda é devida às estações do ano entre os Hemisférios Sul e Norte. O verão no meio do ano é determinante da maior demanda na Europa, América do Norte e Ásia. O Brasil fica praticamente à margem desses fluxos majoritários do verão europeu.

2.2.1.2 - Demanda nacional

No mercado interno brasileiro de turismo o país registra 4 pesquisas nacionais¹¹. A primeira pesquisa foi realizada em 1998, seguida por pesquisas em 2001, 2005 e 2007. No mercado brasileiro de turismo há uma tendência sustentada de predominância dos fluxos de turismo no Sudeste.

A distribuição da demanda entre as regiões brasileiras é mostrada na tabela.

Mercado receptivo em 2007

<i>Região</i>	<i>Parcela</i>	<i>Nº de turistas (em milhões)</i>
Sudeste	48,6%	23,4
Nordeste	20,0%	9,6
Sul	19,5%	9,4
Centro Oeste	9,2%	4,4
Norte	2,7%	1,3
Brasil	100,0%	48,1

Tabela 8 – Composição do mercado nacional receptivo de turismo entre as regiões brasileiras

A evolução do mercado interno brasileiro de turismo no horizonte das 4 pesquisas é indicado no gráfico seguinte.

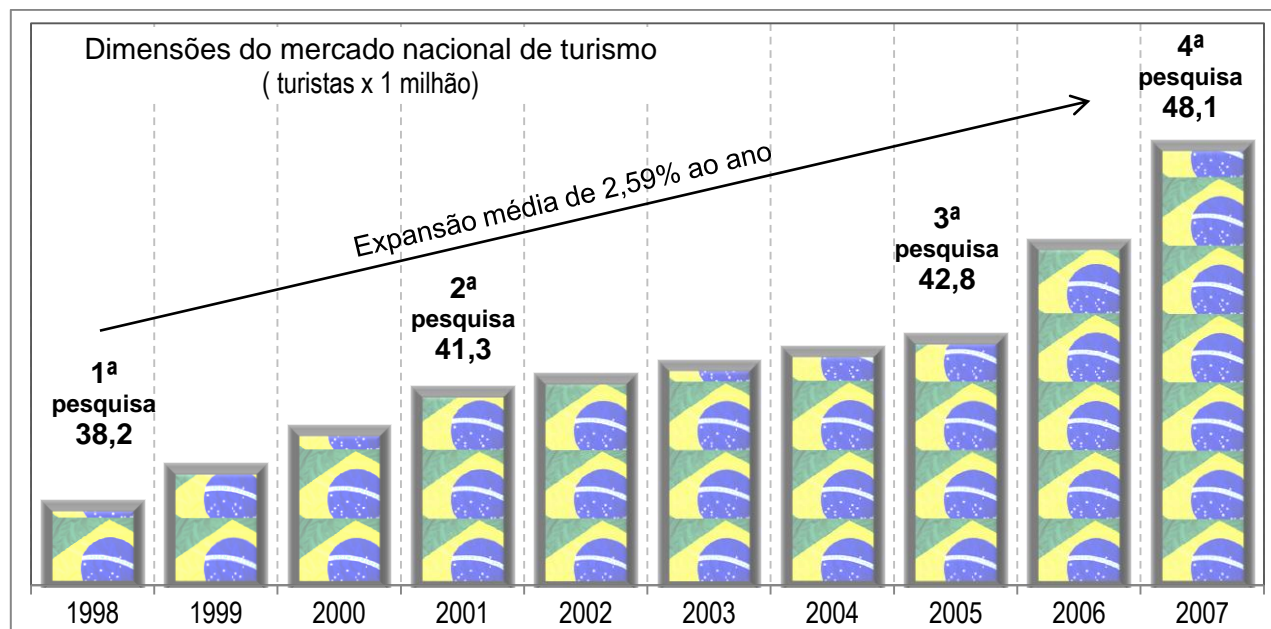


Gráfico 29 – Evolução da demanda interna do turismo. (Fonte: Mintur)

O turismo é conectado ao desempenho da economia nacional. A estagnação da renda per capita no país reprimia a expansão da demanda. O gráfico seguinte indica a correlação entre renda per capita e demanda do mercado nacional de turismo.

Os padrões de renda per capita e população tendem a influenciar a expansão na região sudeste e sul.

¹¹ Pesquisas Fipe para a Embratur e para o Ministério do Turismo

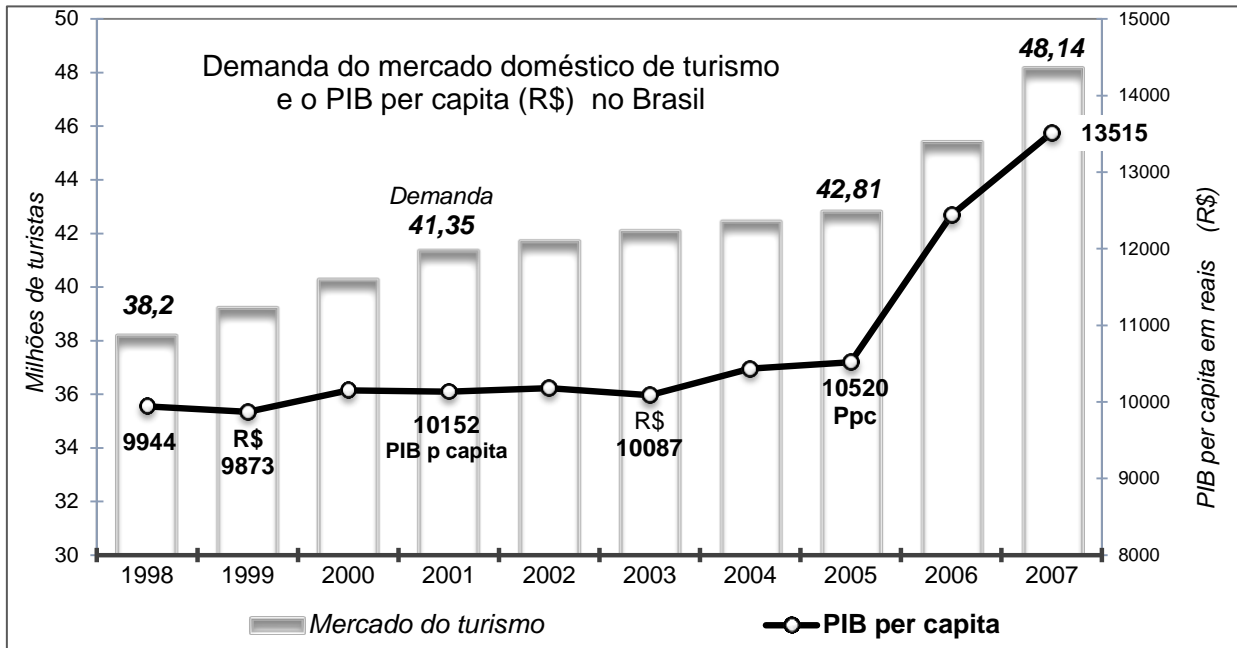


Gráfico 30 – Correlação entre demanda do turismo e renda per capita. (Fonte: Mintur; IBGE)

O gráfico seguinte reflete a recepção de turistas nas regiões brasileiras. São notáveis as perdas da Região Nordeste e as expansões da Região Sudeste.

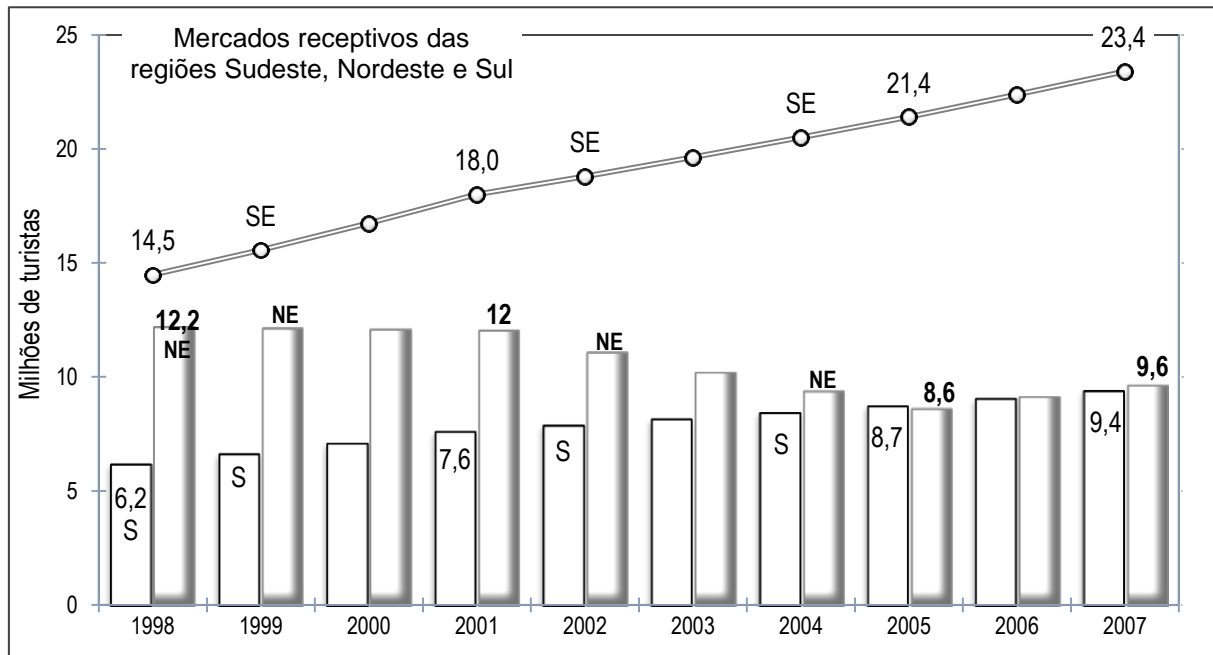


Gráfico 31 - Desempenhos dos mercados receptivos do Sudeste, Nordeste e Sul. (Fonte: Mintur)

As evoluções das parcelas de mercados receptivos das 5 regiões brasileiras, no horizonte das 4 pesquisas promovidas pelo Governo Federal são indicadas a seguir.

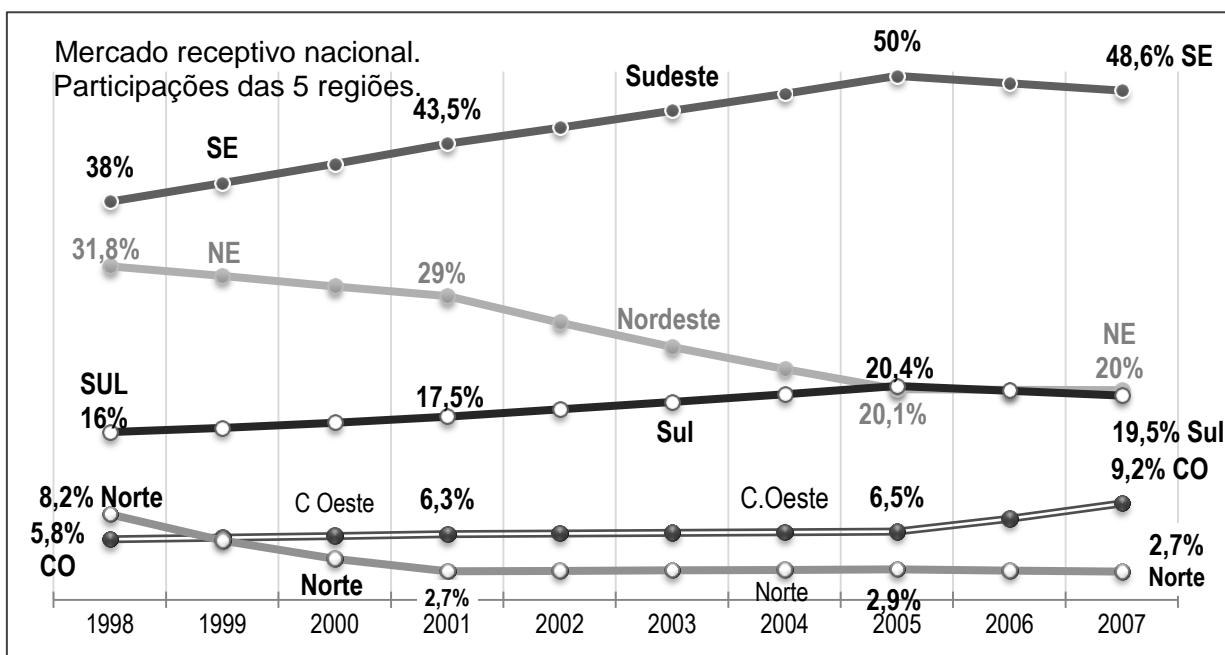


Gráfico 32 – Evolução das parcelas de mercados das regiões. (Fonte: Mintur)

No período entre 1998 e 2007 o Centro Oeste teve a maior expansão em parcelas de mercado, atingindo +58,6% no período.

O Sudeste cresceu 27,9%.

As regiões Norte e Nordeste tiveram perdas.

Evolução 1998 a 2007 - Mercado receptivo nacional - Parcelas de mercado por região			
Região	Parcelas de mercado receptivo		%
	1998	2007	
Sudeste	38%	48,6%	+ 27,9%
Nordeste	32%	20,0%	- 37,5%
Sul	16%	19,5%	+ 21,8%
Centro oeste	5,8%	9,2%	+ 58,6%
Norte	8%	2,7%	- 66,2%
Nº de turistas (milhões)	38,2	48,1	+ 25,9%

Tabela 9 - Período 1998 a 2007. Parcelas das regiões brasileiras. (Fonte: Mintur)

Em número de turistas o mercado interno teve expansão de 9,9 milhões de turistas entre 1998 e 2007, representando expansão média percentual de 2,59% ao ano.

Evolução 1998 a 2007 - Mercado receptivo nacional - Número de turistas (x 1 milhão)				
Região	Demanda (milhões)		(2007 / 1998)	
	1998	2007	%	Nº de turistas
Sudeste	14,5	23,4	61,0%	+8,9
Nordeste	12,2	9,6	-21,3%	-2,6
Sul	6,1	9,4	53,5%	+3,3
Centro oeste	2,2	4,4	99,7%	+2,2
Norte	3,1	1,3	-57,5%	-1,8
Nº de turistas	38,2	48,1	+ 25,9%	+ 9,9

Tabela 10 – Período 1998 a 2007. Demandas das regiões. (Fonte: Mintur)

A sazonalidade no mercado nacional é marcada pelos picos de demandas no verão e nas férias escolares de julho.

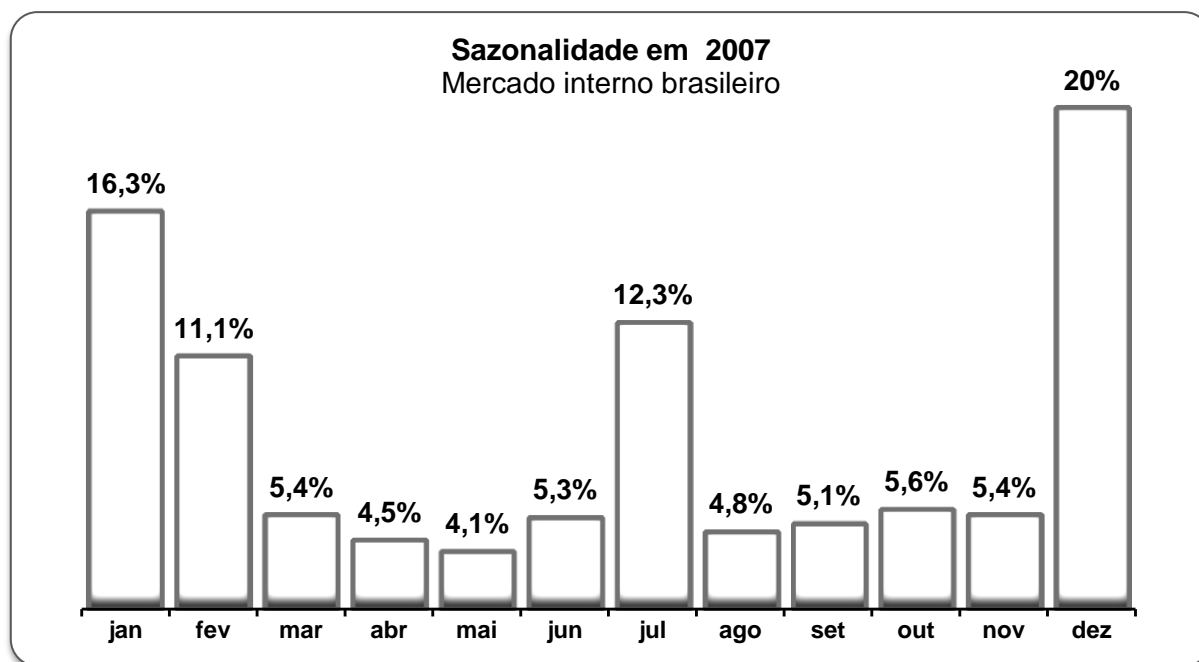
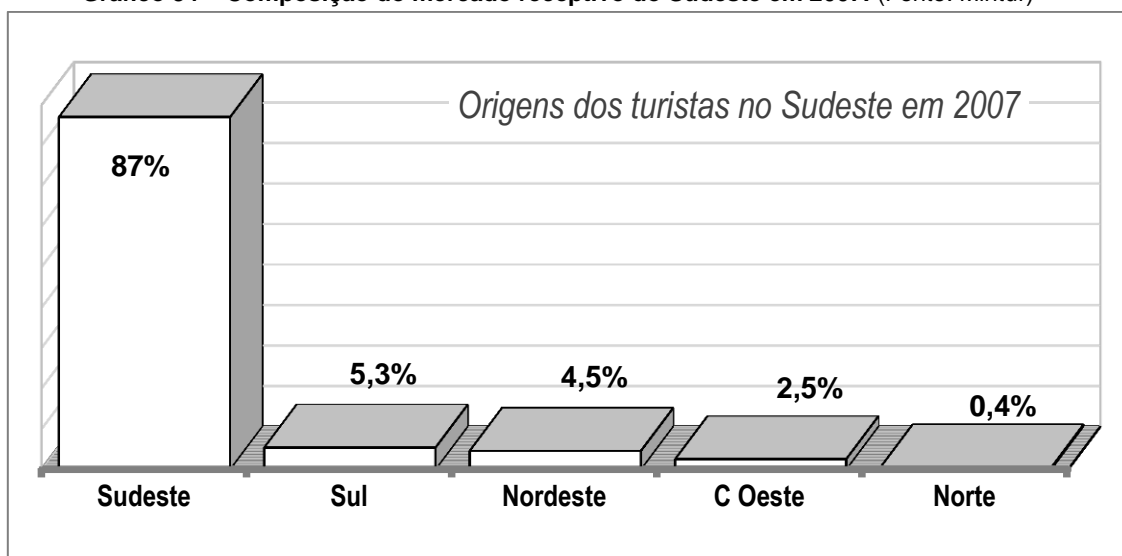


Gráfico 33 – Sazonalidade mensal. Mercado interno em 2007. (Fonte: Mintur)

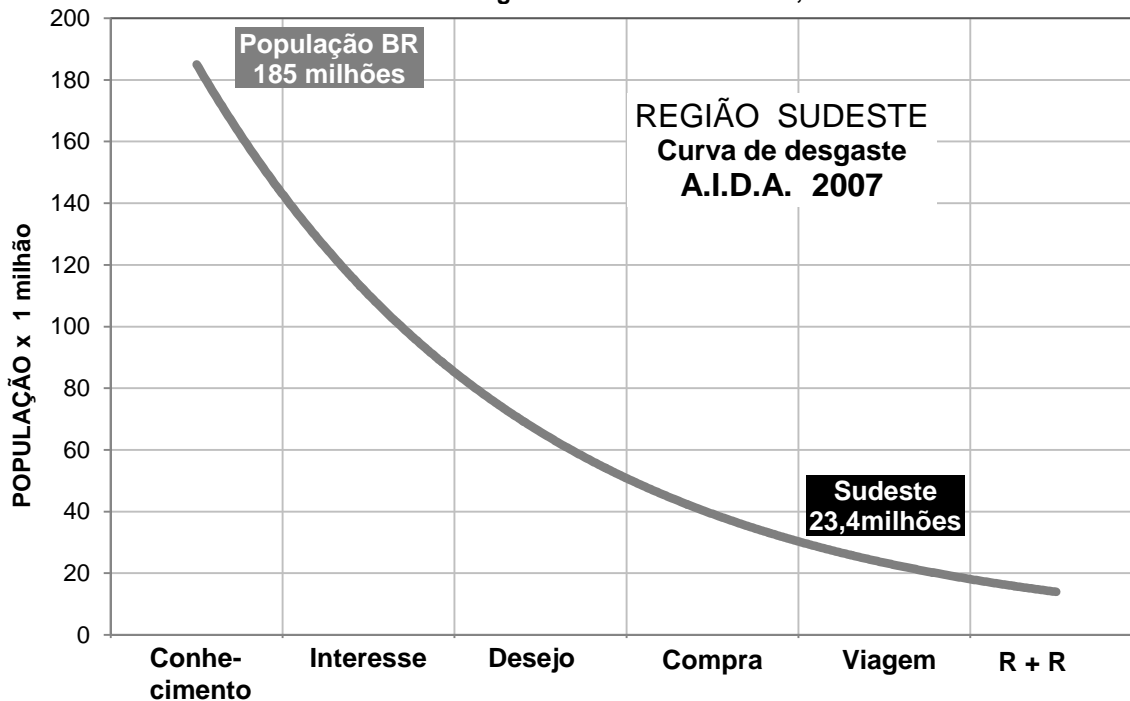
a) – Região Sudeste

Gráfico 34 – Composição do mercado receptivo do Sudeste em 2007. (Fonte: Mintur)



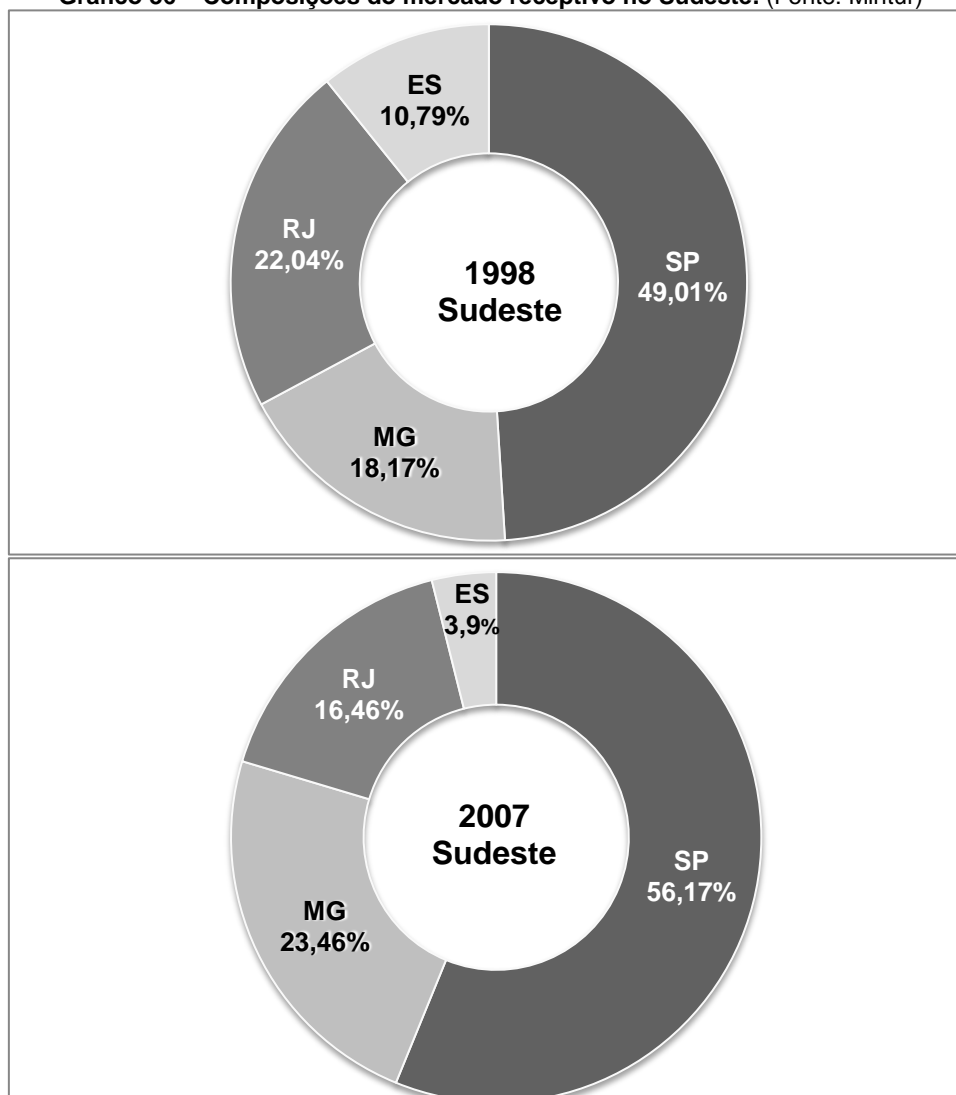
A curva de desgaste da Região Sudeste em 2007, com base na população do país, indica que a região foi visitada por 12,6% dos brasileiros.

Gráfico 35 – Curva de desgaste do Sudeste em 2007, no mercado brasileiro



Entre os Estados do Sudeste, o Rio de Janeiro e o Espírito Santo tiveram suas participações reduzidas no mercado receptivo de turistas (gráfico 36).

Gráfico 36 – Composições do mercado receptivo no Sudeste. (Fonte: Mintur)



A evolução das parcelas de mercados estaduais é explicitada na tabela.

<i>Desempenho do Estado de S Paulo e estados do Sudeste</i>			
Evolução das parcelas de mercados receptivos			
Estados	1998	2007	2007/1998
SP	18,7%	27,3%	45,6%
MG	6,9%	11,4%	65,2%
RJ	8,2%	8,0%	- 2,4%
ES	4,1%	1,9%	- 53,6%

Tabela 11 – Participações dos Estados no mercado receptivo do Sudeste. (Fonte: Mintur)

Em número de turistas, a evolução dos Estados é mostrada a seguir.

Mercado receptivo no Sudeste. Evolução do número de turistas/ano. (turistas x 1 milhão)			
Estados	1998	2007	2007/1998
SP	7,1	13,1	84,5%
MG	2,6	5,5	111,5%
RJ	3,1	3,8	35,5%
ES	1,5	0,9	(- 40,0%)

Tabela 12 – Turistas recebidos nos Estados do Sudeste no período. (Fonte: Mintur)

O Estado de São Paulo teve expressivo crescimento médio anual de 7% ao ano. No horizonte das pesquisas federais se depreende que dois estados, São Paulo e Minas Gerais, têm tido crescimento e dois estados vêm enfrentando problemas de competitividade, Rio de Janeiro e mais acentuadamente o Espírito Santo.

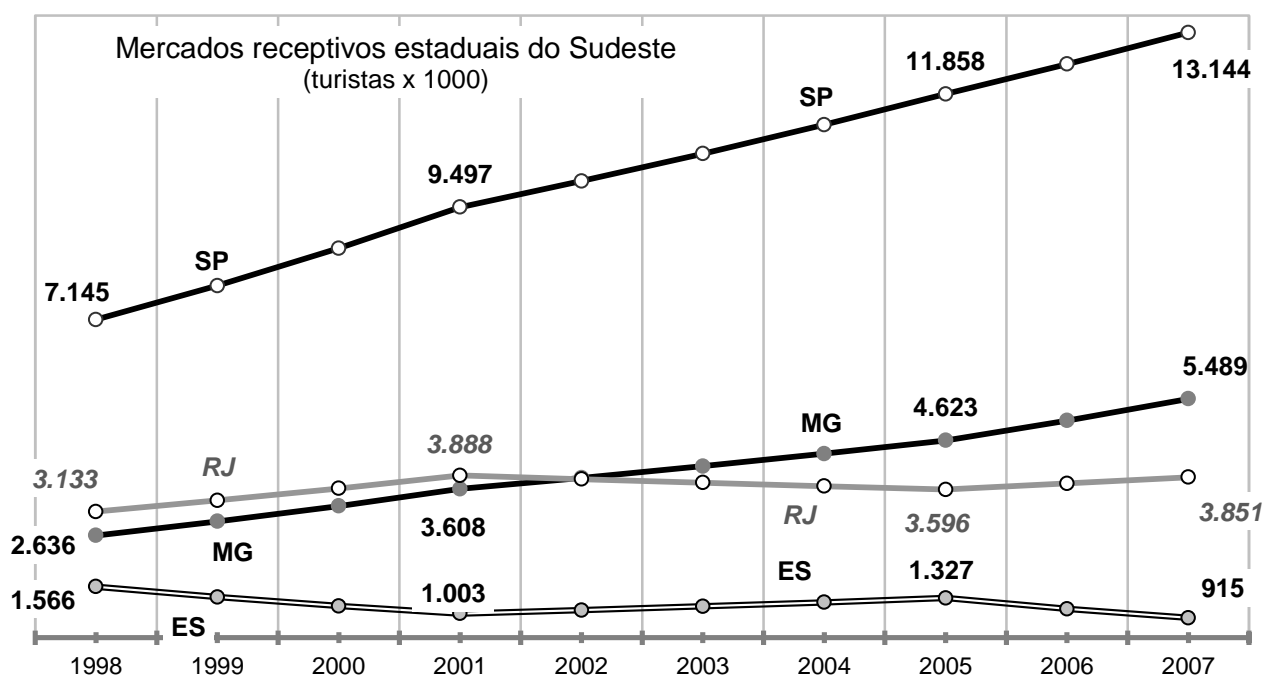
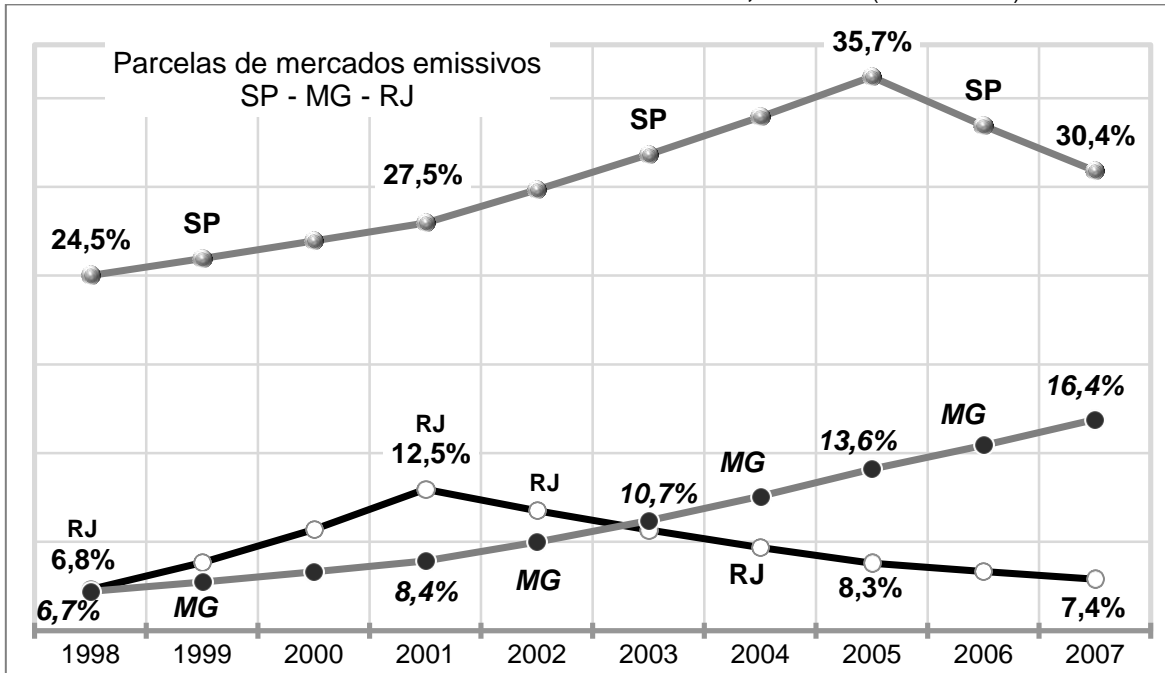


Gráfico 37 – Evolução do número de turistas recebidos nos Estados do Sudeste. (Fonte: Mintur)

Torna-se relevante conhecer o desempenho do destino como mercado emissor. No Sudeste o Estado de Minas Gerais, em termos relativos, foi o Estado que registrou maior expansão nas parcelas de mercados emissores. Sua taxa média percentual de crescimento foi de 8,5% ao ano.

Gráfico 38 - Parcelas de mercados emissivos de SP, MG e RJ. (Fonte Mintur)



Abaixo uma avaliação percentual comparada entre as parcelas de mercados emissivos dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

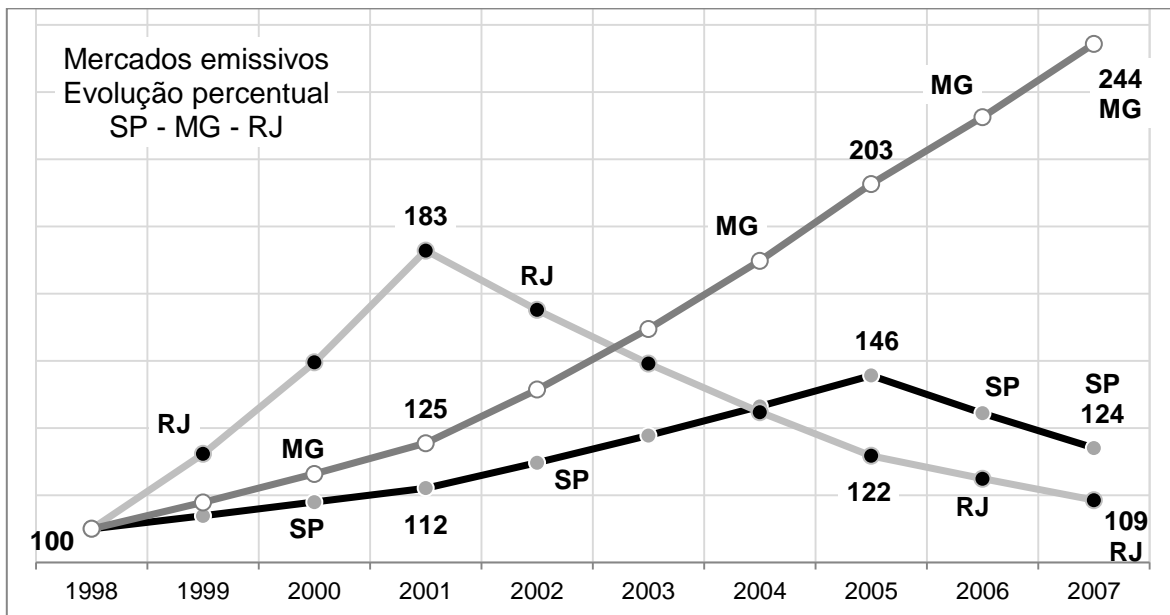


Gráfico 39 - Evolução percentual das parcelas emissivas dos Estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, no mercado interno brasileiro de turismo. (Fonte Mintur)

b) - Estado de São Paulo

O Estado de São Paulo é o maior receptor e emissor de turistas no Brasil. Em 2007, última pesquisa do Governo Federal, São Paulo recebia 27,3% dos turistas brasileiros. Mas o Estado de São Paulo tem parcela de 30,4% no mercado emissor, caracterizando que há déficit no balanço de fluxos de turismo. A origem dos turistas em SP mostra predominância do próprio estado.

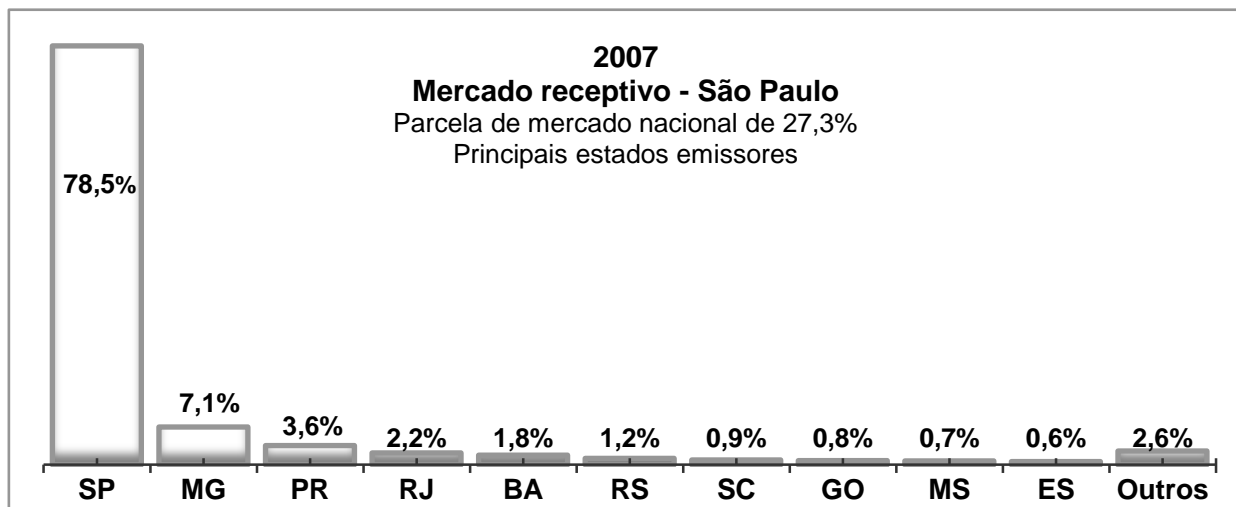


Gráfico 40 – Estados emissores para São Paulo em 2007. (Fonte: Mintur)

No mercado brasileiro de turismo há uma tendência sustentada de predominância dos fluxos de turismo no Sudeste e especialmente em São Paulo.

Mercado nacional receptivo de turismo. 2007.
Posição dos 10 estados com maior parcela de mercado

Posição	Estado	%	Nº de turistas (x 1000)
1	SP	27,3%	13.131
2	MG	11,4%	5.483
3	RJ	8,0%	3.848
4	BA	7,4%	3.559
5	RS	7,2%	3.463
6	SC	6,5%	3.127
7	PR	5,8%	2.790
8	CE	3,5%	1.684
9	GO	3,3%	1.587
9	DF	3,3%	1.587

Tabela 13 – 10 maiores em recepção de turistas no Brasil, em 2007 (Fonte: Mintur)

Entre os 10 maiores receptores de turistas nacionais, São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro são envolventes ao destino Guarulhos e os 3 maiores mercados estaduais do país.

Evolução entre 1998 e 2007. Estado de São Paulo. Participação do Estado de SP no Sudeste e no Brasil (nº de turistas em milhões)			
	1998	2007	Evolução
Nº de turistas recebidos em SP	7,1	13,1	6,0
Número de turistas recebidos no Sudeste	14,5	23,4	8,9
Número de turistas no mercado nacional	38,2	48,1	9,9
Parcela de mercado do Sudeste no Brasil	31,8%	48,6%	27,9%
Parcela de mercado de SP no Sudeste	49,2%	56,0%	13,8%
Parcela de mercado de SP no Brasil	18,7%	27,3%	45,9%

Tabela 14 – Análise do turismo de SP no período de 1998 a 2007. (Fonte: Mintur)

Os desempenhos emissivos e receptivos de SP no mercado nacional são ilustrados a seguir.

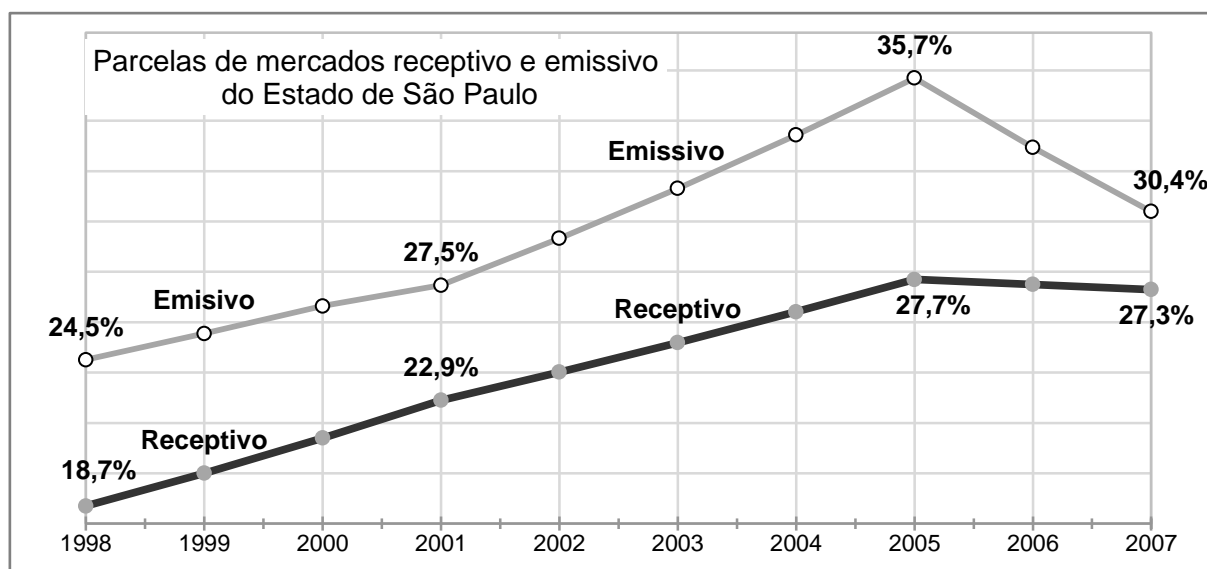


Gráfico 41 – Desempenho de SP nos mercados emissivo e receptivo nacionais. Fonte Mintur.

Outro ângulo de análise é o Índice de Atratividade do Destino – IAD¹². Reflete o desempenho relativo da marca do destino.

Tem por base as parcelas de mercado de SP em cada um dos Estados emissores, comparadas com a parcela de SP no conjunto do mercado nacional.

Em outras palavras: é baseado na relação entre *Market shares*.

São Paulo só tem IAD alto (acima de 100) no próprio Estado de São Paulo.

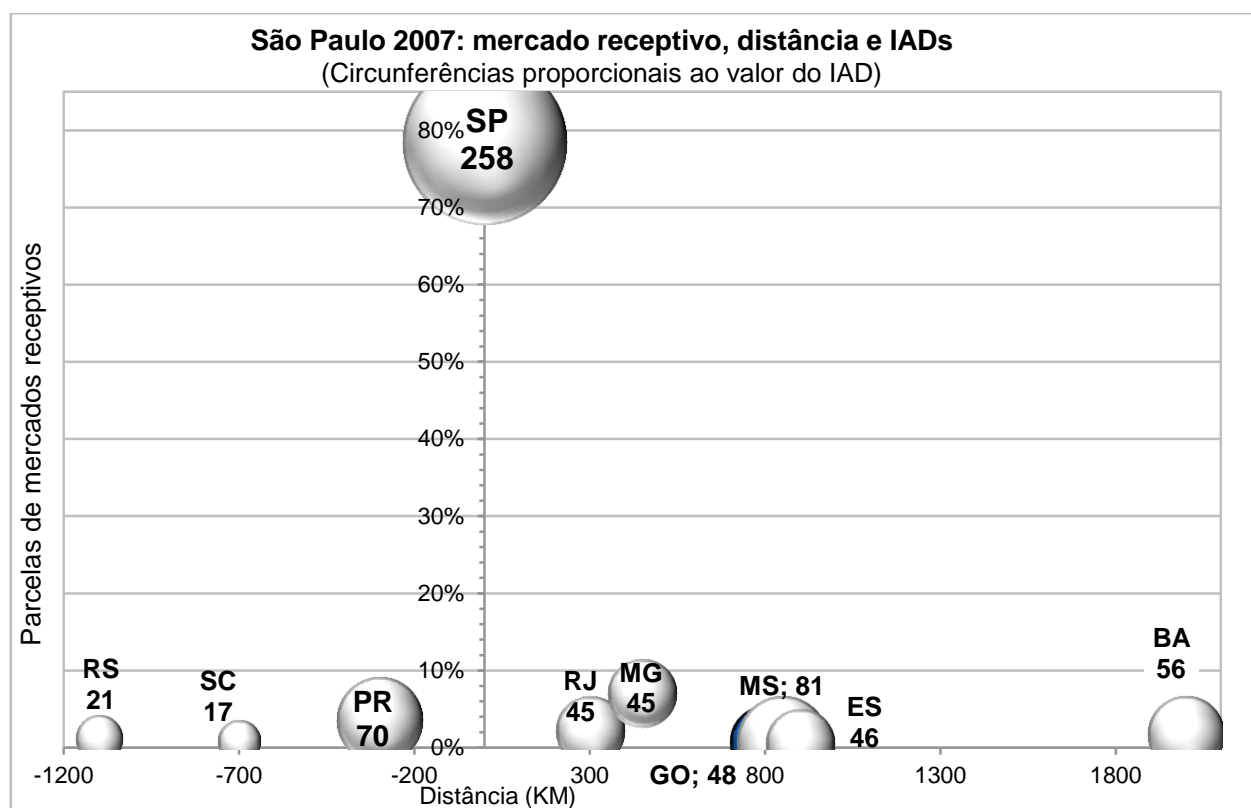
¹² Petrocchi, M; 'Marketing para destinos turísticos'; Futura, SP; trata-se de uma adaptação do BDI, brand development index adaptado para o turismo. É referente ao *market share* de São Paulo em estados emissores em relação ao *market share* do Estado no mercado nacional

CÁLCULO DOS IADS DE SÃO PAULO EM 2007

Mercado emissor	Market share	IAD
SP	70,5%	258
MS	22,2%	81
PR	19,04%	70
BA	15,25%	56
GO	13,04%	48
ES	12,5%	46
MG	12,2%	45
RJ	12,16%	45
RS	5,61%	21
SC	4,65%	17

Tabela 15 – IADs do Estado de São Paulo nos seus principais emissores. (Fonte Mintur)

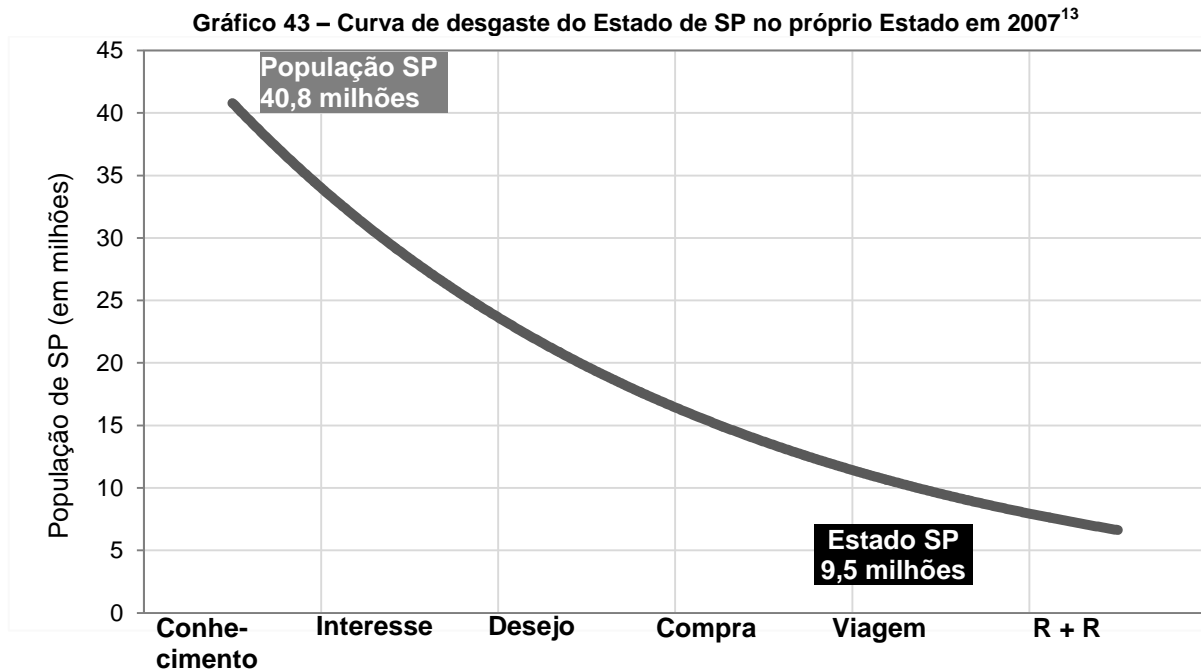
O gráfico abaixo relaciona as parcelas de mercado receptivo, as distâncias entre os emissores e o Estado de São Paulo e os IADs.


Gráfico 42 – Índices de atratividade do destino São Paulo em 2007. (Fonte Mintur)

Embora alta, a participação dos paulistas no receptivo do Estado de SP, em termos de população a parcela atraída foi de 23,3%.

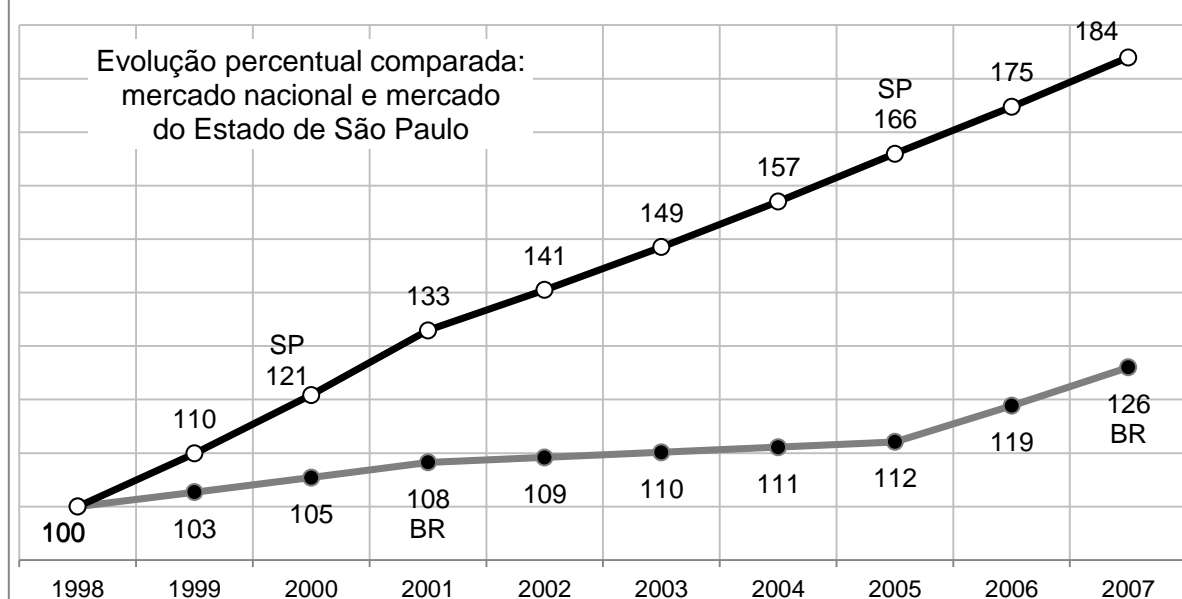
FUNIL DA COMPRA

Curva de desgaste de São Paulo em São Paulo (preceitos AIDA).



O desempenho do mercado receptivo do Estado de São Paulo é superior ao mercado nacional. A evolução comparada, com base 100 em 1998, é mostrada a seguir. Enquanto SP teve expansão de 7% ao ano, o mercado brasileiro teve expansão média de 2,6% aa.

Gráfico 44 – Evolução comparada entre o mercado receptivo em SP e o mercado nacional. (Fonte Mintur)



¹³ O market share de SP em SP é de 65%, ou 9,5 milhões de turistas

– Visitantes estrangeiros em São Paulo

As estatísticas disponíveis sobre o mercado externo no Brasil não detalham a distribuição da demanda dentro do Brasil. Entretanto, são apontados os destinos mais visitados. As referências mostradas aqui têm base nos dados entre 1998 e 2003¹⁴.

A demanda internacional para o Estado de São Paulo é estimada como mostrado abaixo.

Mercado internacional 1998 a 2003			
Ano	Demanda no Brasil	Demanda em São Paulo	
	Turistas (em milhões)	% SP	Turistas (x 1000)
1998	4,8	18,4%	883
1999	5,1	13,7%	699
2000	5,2	19,7%	1.024
2001	4,7	17,0%	799
2002	3,8	20,8%	790
2003	4,1	18,5%	759
Média anual	4,6	18,01%	826 (em SP)

Tabela 16 – Demanda internacional no Estado de São Paulo entre 1998 e 2003. (Fonte: Mintur)

Em 2007, sob novos critérios, os dados a Embratur¹⁵ apontam os números para São Paulo, de acordo com as indicações a seguir.

Demanda internacional 2007			
Lazer	Negócios, eventos	Outros	Parcela de mercado de SP
6,07%	14,39%	1,18%	21,63%

Tabela 17 – Estimativa da parcela de mercado internacional de São Paulo (Fonte: Mintur)

Como em 2007 foram recebidos no Brasil 5 milhões de estrangeiros deve-se considerar que o Estado de São Paulo teria recebido 1,08 milhão de turistas internacionais.

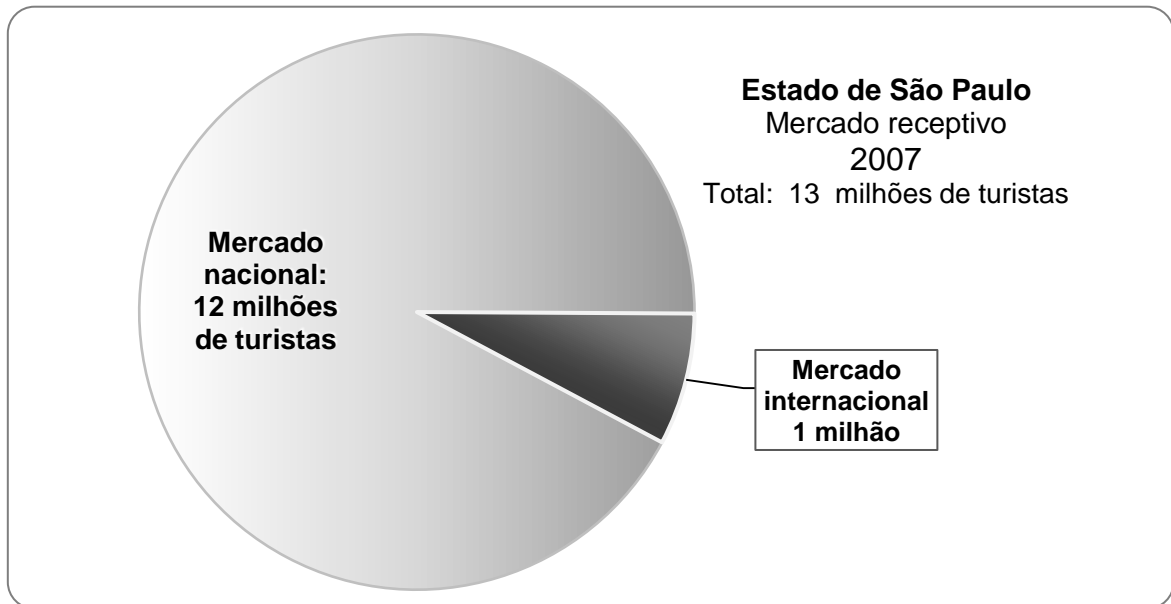
¹⁴ Fonte: Embratur

¹⁵ EMBRATUR; “Estudo da demanda turística internacional2005-2007”

– Demanda total no Estado de São Paulo em 2007

Como a demanda do mercado interno de turismo, em 2007, foi de 12 milhões de turistas, a demanda total do turismo em São Paulo, nesse ano, seria de 13 milhões de turistas, considerando-se 1 milhão de estrangeiros.

Gráfico 45 - Demanda total do turismo receptivo no Estado de São Paulo em 2007. (Fonte: Mintur)



Em São Paulo a demanda internacional representaria 7,7% da demanda total no Estado e a demanda interna, 92,3%.

c) – Guarulhos

Integrando a Região Metropolitana de São Paulo, o município de Guarulhos está situado na região de maior dinamismo do turismo brasileiro.

Pesquisa de mercado realizada pela Petrocchi Consultoria em Guarulhos, em outubro de 2010, faz estimativa das principais origens dos visitantes na cidade.

PAÍSES DE ORIGEM DOS VISITANTES	
Origem	(%)
Brasil	75,4
América do Norte	10,3
América do Sul	6,0
Europa	5,4
América Central-Caribe	1,1
Outros	1,7
Total	100,0

Tabela 18 – País de origem. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

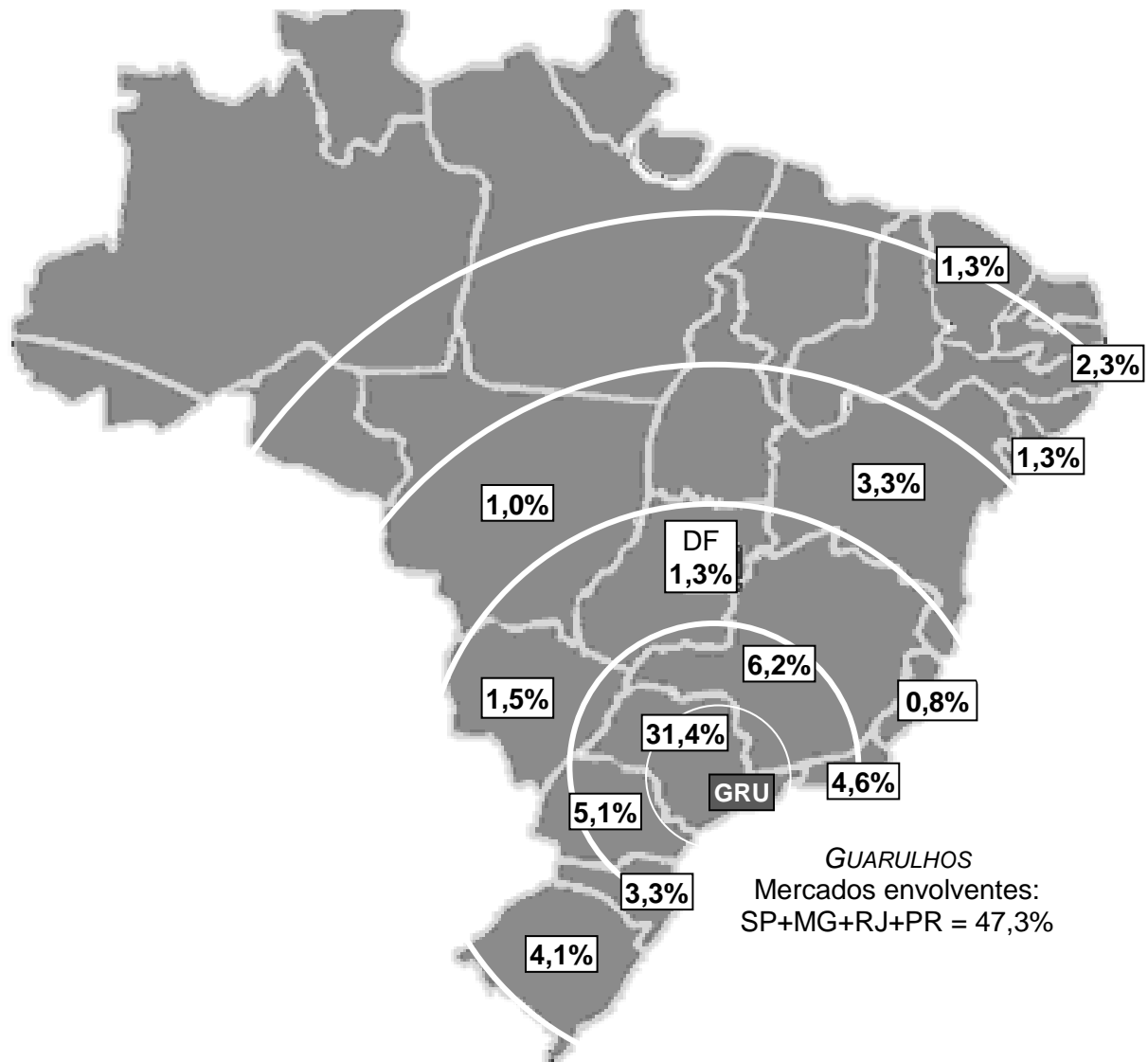
MERCADO NACIONAL

Estados emissores de turistas para Guarulhos. Outubro 2010.

Origem	(%)
São Paulo	31,4
Minas Gerais	6,2
Paraná	5,1
Rio de Janeiro	4,6
Rio Grande do Sul	4,1
Bahia	3,3
Santa Catarina	3,3
Nova York	2,8
Pernambuco	2,3
Paraíba	2,1
Mato Grosso do Sul	1,5
Amazonas	1,5
Distrito Federal	1,3
Ceará	1,3
Sergipe	1,3
Mato Grosso	1,0
Acre	1,0
Espírito Santo	0,8
Piauí	0,8

Tabela 19 – Origens dos visitantes em Guarulhos. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Figura 7 – Origem dos turistas em Guarulhos. (Fonte: Petrocchi Consultoria)



ORIGEM DOS TURISTAS EM GUARULHOS
 PERCEPÇÃO DOS INTEGRANTES DO COMTUR

Origem dos turistas	(%)
SP	33,3%
MG	14,3%
RS	14,3%
RJ	9,5%
PR	9,5%
NORDESTE	9,5%
DF	4,8%
BUENOS AIRES	4,8%

Tabela 20 – Pesquisa junto aos membros do COMTUR, outubro 2010. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 ORIGEM DOS TURISTAS EM GUARULHOS
 ESTADO DE SÃO PAULO E REGIÕES BRASILEIRAS

Mercado nacional	
SP e Regiões brasileiras	(%)
São Paulo	32,8
Regiões Norte/Nordeste	24,6
Região Sul	18,8
Região Sudeste	17,6
Região Centro Oeste	6,3
Total	100,0

Tabela 21 – Emissores do mercado nacional. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 ORIGEM DOS TURISTAS EM GUARULHOS
 CIDADES EMISSORAS

Cidade de origem do visitante	(%)
Outras cidades de SP	14,1
São Paulo	13,3
Rio de Janeiro	7,5
Curitiba	5,0
Belo Horizonte	3,3
Porto Alegre	2,5
Blumenau	2,5
Recife	2,1
Manaus	2,1
Uberlândia	2,1
Salvador	2,1
Campinas	2,1
Bauru	1,7
Outros	39,8
Total	100,0

Tabela 22 – Cidades emissoras de turistas para Guarulhos. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

DEMANDA EM GUARULHOS
 MEIO DE TRANSPORTE UTILIZADO

Transporte utilizado pelo visitante	(%)
Automóvel	21,6
Avião	70,9
Ônibus	7,2
Outros	0,3
Total	100,0

Tabela 23 – Meios de transportes. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 DEMANDA EM GUARULHOS
 MOTIVAÇÃO DA VIAGEM

Motivo da visita a Guarulhos	(%)
Visitar amigos e parentes	13,5
Negócios	51,9
Eventos profissionais	11,2
Eventos culturais, esportivos e sociais	4,0
Turismo cultural	8,4
Lazer / Diversão	6,1
Conexão / Escala / Perdeu o Vão	2,9
Outros	2,0
Total	100,0

Tabela 24 – Motivação. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 DEMANDA EM GUARULHOS
 MEIO DE HOSPEDAGEM

Hospedagem em Guarulhos	(%)
Casa de amigos/parentes	3,7
Hotel	95,1
Flat/hotel residência/apart Hotel	0,3
Pousada (Inn/ lodge)	0,3
Excursionista'	0,3
Casa Educadora	0,3
Total	100,0

Tabela 25 – Meios de hospedagem. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 DEMANDA EM GUARULHOS
 FORMA DE VIAJAR

Viagem só ou em companhia de outras pessoas	(%)
Sozinho	52,0
Com amigos	15,1
Cônjuge	13,7
Cônjuge e filhos	10,3
Parentes	7,7
Excursão	0,9
Grupo executivo	0,3
Total	100,0

Tabela 26 – Forma da viagem. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

DEMANDA TURÍSTICA EM GUARULHOS
 FATOR QUE INFLUENCIA A DECISÃO PELA VIAGEM

Fator	(%)
Trabalho / Negócios	29,8
Indicação de amigos/parentes	17,0
Já conhecia o local	14,6
Agências de viagens	10,3
A Empresa que enviou	9,7
Internet	8,2
Turismo, férias, lazer	2,4
Escala / Perdeu conexão	2,1
Motivos familiares	1,5
Meios de comunicação	0,9
Outros	3,3
Total	100,0

Tabela 27 – Fator determinante. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 DEMANDA TURÍSTICA EM GUARULHOS
 ÉPOCA DA VIAGEM

Período do ano escolhido para a viagem	(%)
Não há preferência	32,2
Sempre a trabalho	28,7
Férias	24,1
Verão	4,9
Feriados	3,5
Finais de semana	3,2
Sempre	1,4
Outros	2,0
Total	100,0

Tabela 28 – Período da viagem. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

 DEMANDA TURÍSTICA EM GUARULHOS
 TEMPO DE PERMANÊNCIA DO VISITANTE

Respostas	Permanência em dias
Média	3,87
Mediana	2,00
Moda	1

Tabela 29 – Tempo de permanência. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

– Demanda atual em Guarulhos

A demanda em Guarulhos foi estimada tomando por base o número de UHs existentes - 2715 UHs – combinado com parâmetros de mercado. O primeiro deles é a taxa média anual de ocupação de 63% em 2010, apurada junto ao GRUCVB. Outros parâmetros são:

- o número médio de pessoas em diária de hotel: 1,4
- o tempo médio de permanência de 2,35 dias;
- 85% da demanda em Guarulhos utilizando hospedagem em hotelaria.

CÁLCULO DA ESTIMATIVA DE DEMANDA ATUAL

Estimativa de demanda mensal e anual em Guarulhos em 2010. Critérios adotados.			
	<i>Indicador</i>	<i>Parâmetro</i>	<i>Nº de turistas</i>
	UH	2715	
Taxa de ocupação hoteleira em 2010		63%	1.710,45
Número estimado médio de hóspedes por diária		1,4	2.394,63
Número médio de dias de permanência		2,35	1.018,99
Demanda mensal em hotelaria (nº de turistas)		30 dias	30.569,74
Demanda anual em hotelaria (nº de turistas)		12 meses	366.836,94
Demanda mensal total (nº de turistas)		30 dias	35.964,41
Demanda anual total (nº de turistas)		12 meses	431.572,87

Em face desses critérios a demanda turística em Guarulhos, em 2010, foi estimada em 430 mil turistas/ano.

– Relação turista por habitante

Considerando a população de Guarulhos em 2010 com 1,222 milhão de habitantes e a demanda de 36 mil turista/mês, tem-se a relação turista por habitantes mensal em:

$$\text{Tur/hab/mes} = 36 \div 1222 \quad \text{Tur/hab} = 0,029 \text{ (0,29 turista por habitante)}$$

Considerando a população de 1,222 milhão de habitantes e a demanda de 430 mil turista/ano, tem-se a relação turista por habitantes anual em:

$$\text{Tur/hab/ano} = 430 \div 1222 \quad \text{Tur/hab} = 0,35 \text{ (0,35 turista por habitante)}$$

2.2.2 – Demanda turística potencial

2.2.2.1 – Mercado potencial regional

Segundo pesquisas de 2007 a capital do Estado de São Paulo, vizinha a Guarulhos, é o maior destino de turismo do país, recebendo 7,7% dos turistas do mercado nacional, ou 3,7 milhões de visitantes.

A parcela emissiva do Estado de São Paulo é maior que a parcela de mercado receptivo.

O emissivo representa 30,4% da dimensão do mercado nacional, ou 14,6 milhões de paulistas.

O mercado total no Brasil foi de 48,1 milhões de turistas.

Mas a localização de Guarulhos é próxima a dois outros estados do Sudeste, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Além da relativa proximidade com o Paraná.

Os mercados desses 3 Estados (MG, RJ e PR), somados, representam potencial de mercado similar ao Estado de São Paulo: 14,8 milhões de turistas.

Somando-se o mercado emissivo de SP atinge-se a 29,4 milhões de turistas, ou 61% do mercado interno brasileiro de turismo.

Essa é a dimensão dos mercados potenciais regionais que envolvem o destino Guarulhos.

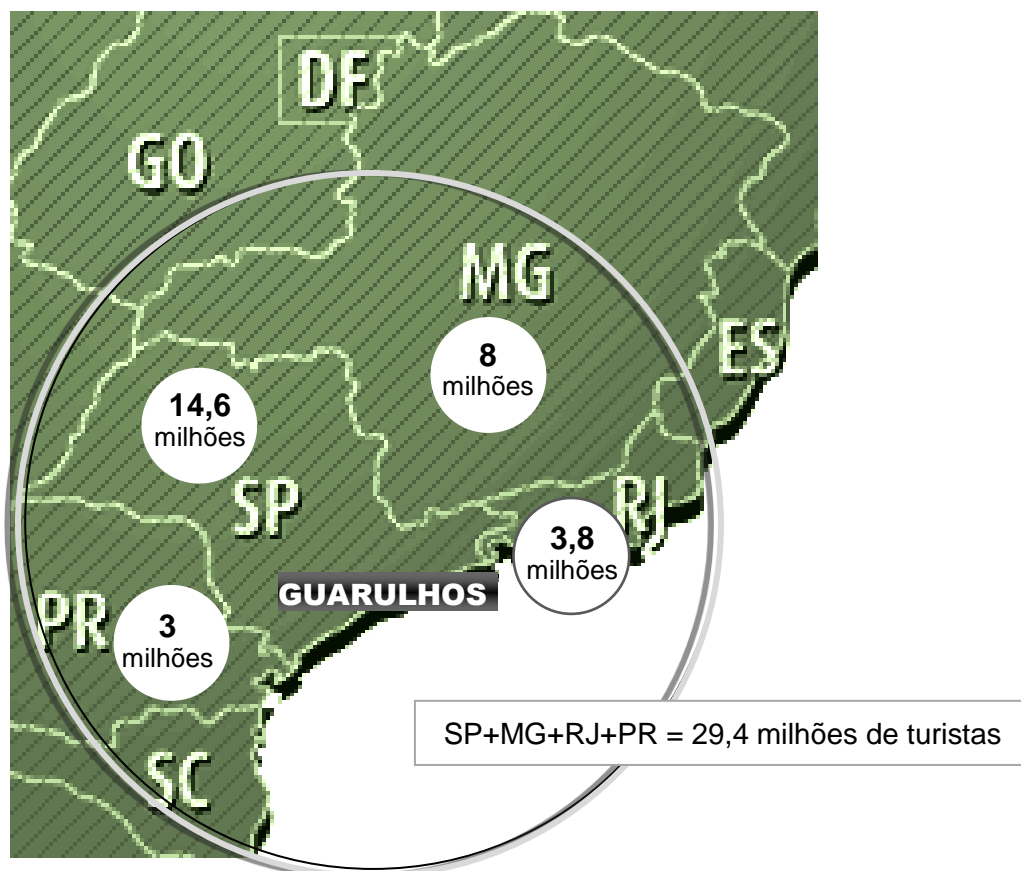


Figura 8 – Mercados emissores estaduais que somam 29,4 milhões de turistas e representam 61% do mercado nacional de turismo, envolvem o destino Guarulhos. (Fonte: Mintur)

Entretanto, nos mercados emissivos de cada um desses estados é preciso conhecer a parcela de turistas que visitou o Estado de São Paulo.

Mercado nacional em 2007.
Mercados emissivos e o *market share* de São Paulo.

Estado	Emissão para o Mercado nacional ¹⁶		Emissão para o Estado de SP ¹⁷	
	%	Turistas	%	Turistas
MG	16,4%	7,9 milhões	11,8%	934 mil
RJ	8,0%	3,8 milhões	8,1%	309 mil
PR	6,3%	3,0 milhões	15,6%	470 mil
(MG+RJ+PR)	30,7%	14,8 milhões	11,5%	1.713 mil
SP	30,4%	14,6 milhões	70,5%	10.300 mil
Soma	61,1%	29,4 milhões	40,8%	12.013 mil

Tabela 30 – Mercados emissivos para o Estado de S Paulo. (Fonte: Mintur)

O *market share* do Estado de São Paulo para o próprio Estado é de 70,5%, o que representa 10,3 milhões de turistas.

Somados aos *market shares* de S Paulo no Rio, Minas e Paraná, o mercado potencial se elevaria para 12 milhões de turistas.

Como o mercado receptivo nacional em São Paulo foi de 13 milhões de turistas em 2007, as participações de SP, MG, RJ e PR representam 92,3% da demanda total no Estado de São Paulo, evidenciando a predominância da variável distância na formação dos fluxos turísticos.

¹⁶ Parcelas emissivas estaduais no mercado nacional de turismo

¹⁷ Parcelas emissivas estaduais para o estado de São Paulo (*market share*)

2.2.2.2 – Índices turistas por habitante

Outros parâmetros relevantes no ambiente de marketing do turismo que envolve Guarulhos são os índices turistas por habitante do mercado emissor.

É a relação entre o número de turistas emitidos e a população da região estudada.

A figura mostra os índices dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Paraná¹⁸ no ano de 2007.

ÍNDICES TURISTA POR HABITANTE

Mercados emissores na região envolvente ao Município de Guarulhos

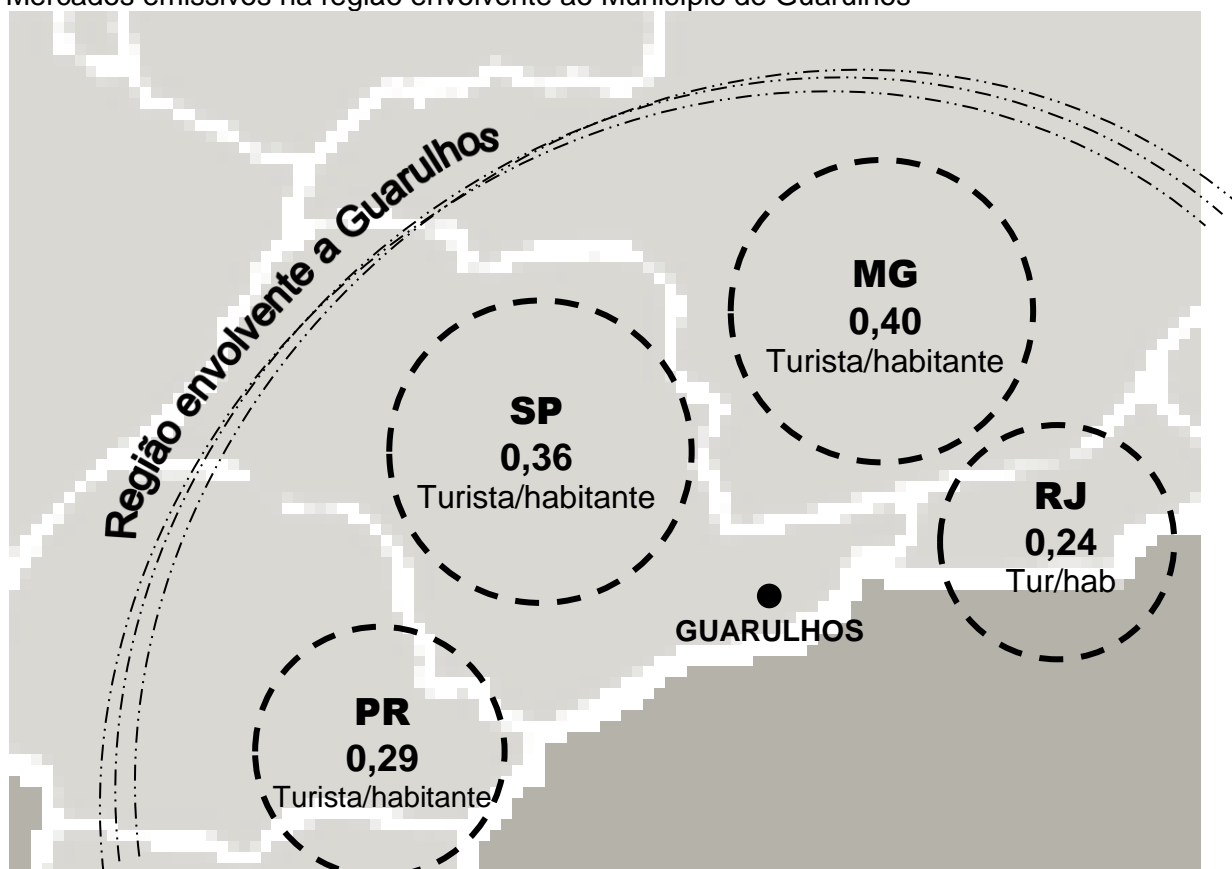


Figura 9 – Índices turista por habitante nos mercados potenciais (Fonte: MinTur e IBGE)

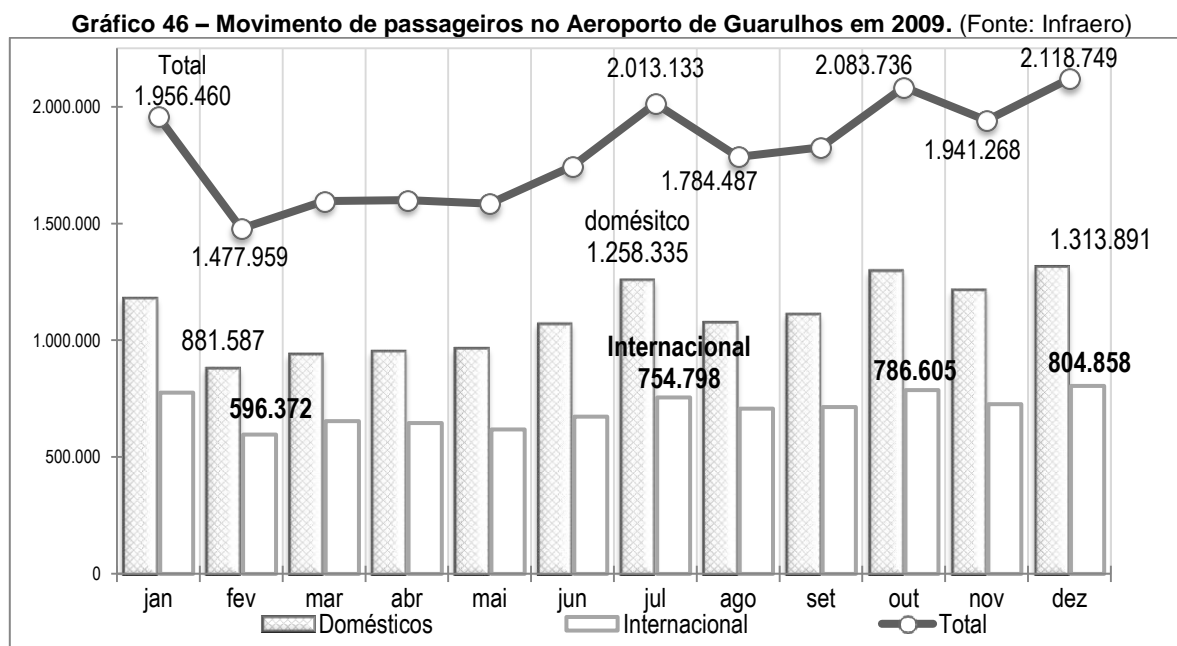
Pelos dados da pesquisa do Ministério do Turismo, o Estado com melhor índice emissor é Minas Gerais seguido por São Paulo. Entre os Estados vizinhos os Estados do Rio de Janeiro e Minas Gerais mostram mercados emissores mais próximos de Guarulhos que o Paraná.

São parâmetros que devem ser considerados no processo de análises de mercado e estabelecimento de estratégias de marketing do turismo de Guarulhos.

¹⁸ Fontes: Pesquisa Fipe 2007 e Estimativas de população do IBGE

2.2.2.3 – Fluxos de passageiros no Aeroporto de Cumbica

Os fluxos nacionais e internacionais de passageiros no Aeroporto de Guarulhos impactam a demanda potencial de turismo na cidade. O gráfico mostra a flutuação da demanda ao longo do ano, segregando vôos domésticos e internacionais.



O número de passageiros/mês varia entre 1,47 a 2,11 milhões.

O mês de menor movimento, fevereiro, representa retração de 30% em relação ao pico de movimento registrado em dezembro.

2.2.2.3 – O potencial do mercado de lazer

No mercado nacional de turismo as viagens motivadas pelo lazer são predominantes.

Atingem a 86% das motivações em 2007, nos segmentos de rendas mais altas.

Esse potencial se manifesta espontaneamente em Guarulhos, pois o destino não exerce ações coordenadas em marketing com essa finalidade.

MOTIVAÇÕES DE VIAGENS NO BRASIL EM 2007, POR RENDA (%)

Motivação	Faixa de renda mensal familiar			Total
	0 a 4 sm	4 a 15 sm	Acima de 15 sm	
Lazer	76,7%	82,9%	85,7%	80,3%
Negócios	9,5%	9,2%	10,0%	9,4%
Outros	13,8%	7,9%	4,3%	10,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 31 – O potencial do mercado de turismo de lazer no Brasil. (Fonte: Mintur, Fipe 2007)

Os motivos ligados a trabalho, quando somados, mostram 55,5% dos entrevistados.

PESQUISA DE MERCADO EM GUARULHOS

Principais motivações das viagens	%
Negócios	45,5
Visitar amigos e parentes	12,3
Eventos profissionais	8,7
Turismo cultural	7,7
Eventos culturais, esportivos e sociais	5,7
Lazer / Diversão	4,6
Passeio	3,9
Conexão / Escala / Perdeu o Vôo	2,6
Compras pessoais	2,3
Cursos e estudo	1,5
Trabalho	1,3
Crianças / Filhos	0,5
Lua de Mel	0,5

Tabela 32 – Pesquisa de mercado em Guarulhos, outubro de 2010. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

2.2.2.4 – Cenários

O potencial de evolução da demanda do turismo em Guarulhos será estimado em faixas correlacionadas com as taxas conhecidas de expansões do mercado nacional.

A demanda nacional de turismo expandiu-se entre 1998 e 2007 sob taxas percentuais médias de 2,59% ao ano.

Nesse mesmo período a demanda de turismo receptivo do Estado de São Paulo registrou expansões médias de 7% ao ano.

Com tais referências, poder-se-ia considerar um cenário básico para a evolução da demanda turística em Guarulhos, na faixa de 3% ao ano.

O cenário otimista de expansão média da demanda turística em Guarulhos seria balizado por faixa projetada de 5% ao ano.

Sob tais critérios a demanda potencial de Guarulhos seria estimada a partir de 430 mil turistas/ano em 2010.

Assim a demanda em 2020 teria variações na faixa entre 580 mil turistas no cenário básico e 700 mil turistas no cenário otimista .

a) – Cenário básico: expansão média de 3% ao ano

Ano	2010	2015	2020	2020/2010
Demanda (x 1000 turistas)	430	500	580	(+35%)

Tabela 33 – Demanda potencial. Cenário básico. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

b) – Cenário otimista: expansão média de 5% ao ano

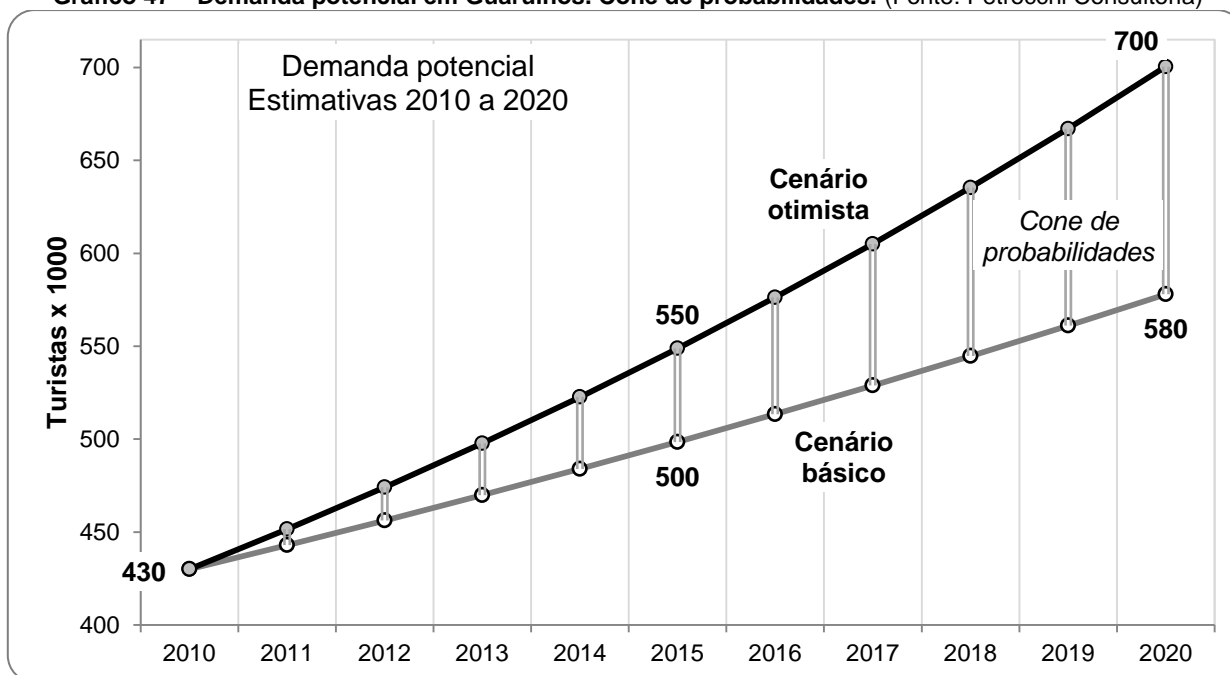
Ano	2010	2015	2020	2020/2010
Demanda (x 1000 turistas)	430	550	700	(+63%)

Tabela 34 - Demanda potencial. Cenário otimista. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

c)– Cenários das demandas turísticas potenciais

Os dois cenários demarcariam um cone de flutuação provável das demandas futuras do turismo no destino Guarulhos.

Gráfico 47 – Demanda potencial em Guarulhos. Cone de probabilidades. (Fonte: Petrocchi Consultoria)



2.3 ANÁLISE DA OFERTA TURÍSTICA

É apresentado, neste item, o conjunto de recursos e atrativos turísticos de maior relevância e potencial turístico do município de Guarulhos.

2.3.1 – Recursos e atrativos turísticos naturais

2.3.1.1 Bosque Maia

O Bosque Maia, ou Recanto Municipal da Árvore, é o principal e maior parque urbano do município, com área de 100.000m². Foi tombado por indicação do Conselho Municipal do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Arquitetônico e Paisagístico de Guarulhos através do decreto 21.143 de 2000.

Figura 10- Vista aérea do Bosque Maia



Fonte: Google Maps, 2010.

Possui área de Mata Atlântica em que se pode desfrutar de trilhas, lagos, pista de caminhada, quadra poliesportiva, área para eventos, pista de *bicicross* e um campo de futebol de areia. Há previsão de abertura de nova trilha na área de mata preservada do Bosque, conforme indicado pela Secretaria de Meio Ambiente de Guarulhos. Conta com estacionamento em sua área exterior.

Outro equipamento do Bosque Maia é um Centro de Educação Ambiental (CEA), espaço para a realização de cursos e oficinas, existente também em outros parques urbanos do município. O CEA do Bosque Maia conta com uma biblioteca e como destaque a fabricação de parte de seu mobiliário com madeira proveniente de árvores caídas no município.

A gestão do parque e do CEA está a cargo da Secretaria de Meio Ambiente. A visitação do Bosque Maia é gratuita. Há sinalização de trânsito turística adequada na cidade indicando o acesso ao local.

Na área exterior ao Bosque há vendedores ambulantes de lanches e bebidas, que se posicionam em vagas de estacionamento, utilizando espaços da calçada para a colocação de cadeiras, utilizadas por seus clientes, o que prejudica a circulação de pedestres na área, especialmente em dias de maior fluxo de visitantes.

Figura 11 - Detalhe de posicionamento de cadeiras de vendedores ambulantes



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

As estruturas disponíveis no parque são bem conservadas, apesar da dificuldade em manter o extenso conjunto de áreas verdes da cidade.

As condições de acesso ao Bosque são boas, uma vez que o mesmo está localizado em uma das principais avenidas de Guarulhos.

O bairro em que se encontra é uma das áreas nobres da cidade, com grande concentração de restaurantes, casas e edifícios residenciais.

O parque recebe cerca de 900 mil visitantes ao ano, com maiores afluências nos finais de semana, quando o fluxo atinge 12 mil pessoas.

Nota-se presença ampla de adolescentes, jovens e famílias com crianças.

O excesso de visitantes nos finais de semana e sua concentração em algumas áreas do Bosque, como playground e CEA, podem comprometer a qualidade da visita ao local. Dentre as áreas de lazer ao ar livre de Guarulhos, o Bosque Maia é aquela de maior destaque. Amplamente utilizado pela população local, o equipamento também se caracteriza como um atrativo turístico natural da cidade.

O parque pode configurar oferta turística complementar, especialmente se associado à oferta gastronômica na Avenida Paulo Faccini.

Acessibilidade

O acesso ao Bosque Maia é fácil e efetuado por vias de grande circulação em boas condições de conservação. O Bosque está localizado em área facilmente acessível desde a entrada principal da cidade de Guarulhos, a partir da Rodovia Dutra, além de localizado nas proximidades de distintos empreendimentos hoteleiros do município.

2.3.1.2 Parque Zoológico Municipal

O Parque Zoológico Municipal de Guarulhos possui área de 70.000m², contando com mais de 400 animais de 80 espécies, em sua maioria exposta ao grande público em recintos fechados. Foi inaugurado na década de 1980. Os espaços onde os animais se encontram contêm placas explicativas com informações sobre o animal em exposição e seu habitat.

O zoológico também possui lagos, uma área de lazer com playground e área verde. Há bancos disponíveis para os visitantes ao longo das áreas de circulação do espaço e um estacionamento para automóveis em sua entrada.

No zoológico está localizado ainda um CEA, onde são desenvolvidas atividades educacionais, com o objetivo de sensibilizar população local e escolar para questões ambientais, como a preservação da fauna silvestre e dos ambientes naturais.

Figura 12 – Vista aérea e detalhe do Zoológico

Vista aérea do zoológico



Fonte: Google Maps, 2010.

Detalhe de área de circulação no zoológico



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

O Museu de Ciências Naturais, criado na década de 1990, é formado por um salão onde são expostos animais taxidermizados e fósseis, acompanhados de legendas explicativas. Desde 2005 está inserido na área do zoológico.

Figura 13 – Museus de Ciências Naturais e Zoológico

Fachada do Museu de Ciências Naturais



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Playground no zoológico



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Os espaços que compõem o zoológico são geridos pela Secretaria do Meio Ambiente e sua visitação é gratuita. Há sinalização de trânsito turística adequada, indicando o acesso ao local.

O Museu de Ciências Naturais possui acervo reduzido, que poderia ser exposto de forma mais atraente. A visitação é gratuita. O Museu poderia ser potencializado, ampliando sua atuação e superando deficiências, entre elas carências em iluminação.

O Parque Zoológico e os equipamentos localizados em seu interior cumprem papel de lazer para o público guarulhense.

Acessibilidade

Zoológico Municipal localiza-se na Rua Glória Pagnocelli, n.º 344 - Jardim Rosa de França. O acesso é sinalizado e viabilizado a partir de diversas vias da cidade.

2.3.1.3 - Lago dos Patos e entorno

O Parque Balneário de Vila Galvão integra o sistema de parques municipais urbanos. Espaço destinado ao lazer, com parque infantil, equipamentos de ginástica, pista de caminhada, mesas, bancos e quiosques. O destaque do Parque é o Lago dos Patos que ocupa toda a sua área central. O Lago formou-se a partir da extração de argila no local, na década de 1910. Atualmente são disponibilizados pedalinhos em seu interior, utilizados pelos visitantes. A gestão do parque é da Prefeitura. A visitação é gratuita. Há sinalização de trânsito turística indicando o acesso ao local. Há vagas de estacionamento no perímetro do Lago, em área externa ao parque.

Figura 14 - Vista aérea do Parque Balneário de Vila Galvão, com Lago dos Patos ao centro



Fonte: Google Maps, 2010.

O Parque Balneário de Vila Galvão é um equipamento de lazer utilizado majoritariamente pela população residente. A revitalização dos quiosques no entorno do Lago dos Patos, associada à projeção de crescimento da oferta gastronômica nas ruas que circundam o Parque, podem aumentar sua potencialidade para o turismo.

Acessibilidade

O Parque Balneário está localizado em área relativamente distante do centro do município. O local e seu entorno são de fáceis acessos, realizados por vias em bom estado de conservação e, em geral, amplas, sem tráfego intenso e que proporcionam boas condições de circulação.

2.3.1.4 - Praças, parques urbanos e Centros de Educação Ambiental.

Guarulhos conta com mais de 400 praças e 12 parques urbanos, áreas voltadas para o lazer da população que oferecem pistas de caminhadas, quadras poli-esportivas, trilhas na mata, espaços para a prática de capoeira, entre outros.

Figura 15 - Parque Chico Mendes

Parque Bom Clima/ J.B. Maciel



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

Brinquedos



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

Entre os locais que formam essa rede de praças e parques urbanos estão o Parque Adriana, o Parque Chico Mendes, o Parque do Jardim City, o Parque Bom Clima/ Jornalista J.B. Maciel e o Parque José Hettefleis.

Há, entretanto, carências na manutenção dos parques; o poder público enfrenta dificuldades para conservar todas as áreas de lazer do município.

Os CEAs são espaços, em geral salas, nas quais se desenvolvem atividades socioeducativas, como cursos, palestras, oficinas, entre outros. A rede de CEAs constitui espaços que podem atuar como ponto de apoio para visitantes dos segmentos pedagógico e científico.

Há estudos na Secretaria de Meio Ambiente para transformar os CEA em Centros Comunitários de Ecotecnologia e Práticas Sustentáveis para a divulgação de tecnologias sustentáveis, formatados de modo a permitir que o público tenha contato com estas tecnologias através de sua observação e aprendizagem de seu funcionamento.

Figura 16 - Centros de Educação Ambiental (CEA)

CEA Parque Jardim City



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

CEA Bosque Maia



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

Um dos exemplos seria o emprego de iluminação natural em seu espaço, associado à divulgação ao público sobre tal uso e explicação sobre seu funcionamento. A Secretaria de

Meio Ambiente pretende seguir os moldes do Centro de Educação para Sustentabilidade, localizado em Alphaville, São Paulo.

A implantação de um piloto deste projeto está sendo estudada e poderá ser executada ao longo de 2011. Possivelmente contará com algum tipo de apoio por parte do Centro das Indústrias do Estado de São Paulo.

Caso o projeto seja efetivamente implantado, a rede de CEAs de Guarulhos poderia configurar-se como um atrativo turístico de relevância para os segmentos pedagógico e científico.

A seguir são indicados dados de outros parques de Guarulhos.

- Parque do Campo da Paz

Campo de futebol, quadra de areia, vestiários, parquinhos, área para shows, pista de caminhada e churrasqueira. Rua Benito, s/nº - Jardim Paraíso.

- Parque Bom Clima JB Maciel

Há parquinho, mesas e bancos, mirante, arena para eventos, aparelhos de ginástica e pista para caminhada. Situa-se na Av. Tiradentes, s/nº - Bom Clima; ao lado do Paço Municipal.

- Parque do Jardim City / Las Vegas

Há lago, parque infantil, quadra esportiva, pista de skate, campo de futebol e um CEA. Sedia o primeiro CEA de Guarulhos. Localiza-se na Av. Prefeito Rinaldo Poli, s/nº - Jardim City.

- Parque Chico Mendes

É equipado com parquinho, quiosques, pista de skate, quadra de esportes, campo de futebol, trilhas na mata e espaço para fabricação de adubo orgânico. Abriga um CEA e é área verde da região do Pimentas; Seu endereço é Avenida José Miguel Ackel, 1.100 - Vila Isabel.

- Parque da Casa do Atleta

Tem pista para caminhada, parquinhos, pingue-pongue e aparelhos de ginástica e está situado na Rua Soldado Francisco, s/nº - Torres Tibagy. Possui alojamento para atletas.

- Parque Adriana

Possui pista para caminhadas, espaço para capoeira, quadra de esportes em areia, mesas e bancos, aparelhos para ginástica e parquinhos. Rua João Gomes, Jardim Adriana.

- Parque da Transguarulhense

Oferece áreas ajardinadas, espaço para exposições, palco para shows e pista para caminhadas, situando-se na Avenida Transguarulhense - Parque Continental

- Praça Orobó Inocoop

Equipado com quadras de esportes, parquinhos, campo de malha, pingue-pongue, aparelhos de ginástica, campo de futebol, pista de skate, espaço para capoeira, pista para caminhada e centro Comunitário. Situa-se na Rua Altemar Dutra, Inocoop.

- Praça Orobó Presidente Dutra

É equipada com parquinho, biblioteca, espaço para capoeira, duas quadras de voleibol em areia, campo de futebol, vestiários, biblioteca, posto de Guarda Civil Municipal.

Avenida Anage, s/nº - Jardim Presidente Dutra.

- Parque Novo Ipanema

Área coberta para oficinas, palco para eventos, parquinho infantil, quadra poliesportiva, vestiários, pingue-pongue, pista para caminhada, aparelhos de ginástica e espaço para capoeira. Rua Tapiratiba, s/nº - Jardim Novo Ipanema.

- Parque ETA Cumbica

Equipado com piscina pública olímpica, duas piscinas infantis, vestiário, quadra de esportes, brinquedoteca, salas para cursos, mesas e bancos, parquinho e arena para eventos é localizado na Rua dos Jesuítas - Jardim Nova Cumbica.

- Parque Francalanza

No parque está a Cidade Mirim Ayrton Senna, equipamento voltado à educação no trânsito. Além disso, há aparelhos de ginástica, pista para caminhar, parquinho, feira de artesanato e pingue-pongue. Situa-se na Rua Augusta - Vila Augusta.

- Praça Santos Dumont

Está equipada com parque infantil, pista para caminhadas, equipamentos para ginástica, campo de bocha, mesas e bancos, espaço para a prática de esportes, danças e capoeira, mesas de ping-pong e sanitários. Avenida 7 de Setembro na Vila Galvão.

2.3.1.5 - Horto e Balneário Água Azul

Na parte Nordeste, em área de densidade populacional menor que no restante do município, localiza-se o Horto Municipal de Guarulhos – Burle Marx – e o futuro Balneário Água Azul.

O **Horto Municipal Burle Marx** situa-se em área delimitada como Reserva Biológica Municipal, componente do sistema de Unidades de Conservação (UC) de Guarulhos e criada em 1990. Tem funções de preservação e estudo da natureza. A mata nativa preservada representa 60% da vegetação da Reserva.

Inaugurado em 1981, só a partir de 2000 passou a receber visitas com objetivo de estímulo à consciência ecológica, especialmente junto ao público infantil.

A visitação à área é monitorada, devendo ser precedida por solicitação. Os grupos de visitantes não podem ultrapassar os limites de pessoas pré-estabelecido.

O espaço conta com um CEA para apoio ao visitante.

Figura 17 - Horto Municipal Burle Marx

Área do Horto Burle Marx



Fonte: Guarulhos.org, 2010.

CEA Horto Municipal



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

O Horto é um acervo turístico relevante, embora as restrições à visitação. Apresenta estrutura de apoio e ampla cobertura vegetal, inclusive de mata nativa.

O **Balneário Água Azul** - em construção - é complexo aquático que ocupará área de 52000m² no entorno da Lagoa Azul, no bairro de Água Azul. A área é utilizada pela população como balneário, embora não possua infraestruturas adequadas.

O projeto prevê áreas seguras para nadar, pavimentação, instalação de *decks* e de posto salva-vidas, assim como: *playground*, bicicletário, pistas para caminhada, piscina infantil, mesas e bancos, equipamentos de ginástica, área de alimentação, entre diversas outras.

Conterá ainda edificação de 330 m² para abrigar serviços de apoio ao usuário. Nela será implantado um CEA, com salas para a realização de cursos e oficinas. A entrega da obra será no início de 2011. Atualmente encontra-se construído o edifício de apoio. Segundo informações

divulgadas na imprensa, no entanto, são necessárias melhorias na sua conservação, além de problemas de segurança pública. O restante da obra encontra-se em fase de implantação, segundo informações da Secretaria de Meio Ambiente.

Figura 18 - Balneário Água Azul

Prédio do Balneário Água Azul



Fonte: Guarulhosweb, 2009.

Detalhes do Balneário Água Azul



Fonte: Guarulhosweb, 2010.

Acessibilidade

O Horto e o Balneário Água Azul localizam-se em área distante do centro de Guarulhos e da principal entrada da cidade, em região periférica do município.

O acesso aos mesmos é realizado através de vias em condições de conservação e de sinalização deficientes.

2.3.1.6 Cabuçu

Figura 19 – Núcleo Cabuçu

Vista da Represa do Cabuçu, desde trilha



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Vegetação em trilhas



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

O bairro do Cabuçu, na área norte do município de Guarulhos, reúne duas áreas protegidas de relevância no âmbito da oferta turística municipal: o Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira e a APA Cabuçu Tanque Grande.

Além disso, localiza-se também no bairro a Capela do Senhor Bom Jesus da Cabeça.

O **Núcleo Cabuçu** é o maior núcleo do Parque Estadual da Cantareira, com uma área de 2.300 ha, correspondente a cerca de 30% da área do Parque.

Criado em 1963 é considerado uma das maiores florestas urbanas do mundo, importante remanescente de Mata Atlântica e área de nascentes e cursos d'água, relevantes no abastecimento de água da Região Metropolitana de São Paulo.

O Núcleo possui estrutura para a recepção de visitantes: áreas de lazer e recreação, áreas para piqueniques e centro de visitantes, anfiteatro, além de quatro trilhas de diferentes níveis de dificuldade. Foi aberto à visitação pública em 2008.

No núcleo funciona uma Estação de Tratamento de Água (ETA), administrada pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Guarulhos, que contribui com o abastecimento de água da cidade através dos recursos hídricos da Represa do Cabuçu.

Figura 20 – Instalações do Núcleo Cabuçu

Entrada do Parque– Núcleo Cabuçu



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Centro de visitantes do Núcleo Cabuçu



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

A barragem que forma a represa foi construída em 1908 na área do atual parque e é considerada a primeira grande obra pública do Brasil a empregar concreto armado.

Figura 21 – Cenários do Núcleo Cabuçu

Área de recreação



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Barragem



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

A gestão do núcleo é da Fundação Florestal, órgão ligado à Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo. A entrada é paga e o valor da entrada é de R\$ 5 por pessoa e R\$ 5 por carro. Há estacionamento disponível no local.

Há deficiências na sinalização indicativa de seu acesso, tanto para visitantes chegando ao local pela Rodovia Fernão Dias; quanto para visitantes que vem do centro de Guarulhos.

O núcleo apresenta boas condições de conservação e limpeza. Suas trilhas estão bem sinalizadas, com exceção do início delas, o que pode ser facilmente sanado com o reposicionamento de uma das placas de sinalização.

As trilhas apresentam vegetação de interesse e têm percurso interessante, especialmente quando circundam a área da Represa do Cabuçu. Os arredores da Represa possuem significativa beleza cênica. Na parte inicial das trilhas há estruturas em concreto que destoam do cenário.

O núcleo Cabuçu é um dos atrativos turísticos de Guarulhos com maior potencialidade. Apresenta estruturas adequadas à visitação, bem como biodiversidade de relevante interesse. No entorno do parque, entretanto, faltam estabelecimentos comerciais e de alimentação, necessários ao atendimento de demandas do turismo.

Ao longo do entorno do Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira pretende-se implantar a **APA Cabuçu-Tanque Grande**.

A lei municipal 6.253 de 2007, define o local como Zona de Projetos Especiais ou Estratégicos (ZPE) e estabelece diretrizes visando a conservação dos recursos ambientais e a proteção dos mananciais do Cabuçu e do Tanque-Grande, entre outras finalidades.

A APA Cabuçu-Tanque Grande ainda não foi formalizada. Um dos obstáculos, conforme indicado pela Secretaria do Meio Ambiente, é que parte do Rodoanel Mário Covas passa por área que deveria ser abrangida pela APA.

A APA é relevante para a conservação da biodiversidade e favorecer ações de desenvolvimento do turismo de base local e rural na região.

O bairro do Cabuçu dispõe de áreas de vegetação preservada e concentradas no núcleo do Parque Estadual da Cantareira. Além da possibilidade de contato com a natureza, também apresenta potencial para o desenvolvimento de atividades no meio rural.

Há propriedades rurais que cultivam chuchu, tradicional na região do Cabuçu, mel, flores e outros gêneros cuja visitação poderia ser associada à comercialização da produção e seus derivados aos turistas.

As características da área do Cabuçu permitem o desenvolvimento de atividades de turismo de base local, utilizando-se monitores ambientais já treinados, bem como experiências já obtidas em projetos de capacitação desenvolvidos pela Secretaria de Meio Ambiente.

Nesse sentido, ressalta-se o legado deixado pelo Projeto Cabuçu (ONG Projeto Cabuçu de Desenvolvimento Local), constituído em 2002, para atuar em três frentes de ação: informação e educação; cultura e lazer, e geração de trabalho e renda.

O potencial turístico da área motivou ações voltadas à visitação ecoturística de base comunitária, como formação de monitores ambientais, realização de oficinas de sensibilização, capacitação de cozinheiras, produção de artesanato, entre outros.

Posteriormente viriam a se unir a essa iniciativa as ações do Ponto de Cultura do Cabuçu e a atuação do Movimento Cabuçu. Desde o início o Projeto Cabuçu visa potencialidades de roteiros e produtos de cunho ecoturístico e base comunitárias; alguns roteiros são operados até hoje, dentro e fora da área do parque, por empreendedores individuais, dão continuidade à idéia de fortalecimento da cadeia produtiva do turismo local.

Acessibilidade

O local é distante tanto da entrada principal de Guarulhos, quanto de seu centro, e está situado em área periférica do município, que apresenta inclusive algumas características rurais. A chegada ao núcleo é realizada a partir de vias estreitas, algumas em más condições de conservação, e nas quais há grande circulação de veículos, em especial caminhões de coleta de lixo, que se dirigem a centro de tratamento de resíduos localizado nas proximidades.

O acesso ao núcleo não é difícil, porém os aspectos indicados são percalços que podem influenciar negativamente a organização da visitação turística da área.

2.3.1.7 - Geoparque Ciclo do Ouro

O Geoparque Ciclo do Ouro de Guarulhos foi instituído pelo decreto municipal 25.974 de 2008. Tem a finalidade de proteção do patrimônio geológico e dos acervos cultural, histórico, arqueológico, ecológico e em especial, a memória da exploração de ouro ocorrida no período colonial em Guarulhos.

Segundo definição da UNESCO o geoparque abriga sítios geológicos de particular importância, raridade ou apelo visual. Os geoparques seguem conceito integrado de proteção, educação e desenvolvimento sustentável, alcançados através de estratégias concentradas em três eixos: conservação, educação e geoturismo.

O projeto Geoparque Ciclo do Ouro reúne na sua parte norte um mosaico de unidades de conservação, tanto geridas pelo poder público municipal e estadual, como pela iniciativa privada, nas quais há a presença de patrimônio geológico de relevante interesse e relacionado ao ciclo do ouro em Guarulhos.

Entre os acervos do Geoparque Ciclo do Ouro poderiam ser destacados o modelo geológico de mineralização do ouro, as formas geológicas de lavras de ouro, as peças e os artefatos arqueológicos associados à lavra de ouro, as casas de paredes de taipa de pilão remanescentes da época colonial, os vestígios de cultos com matizes africanos, as áreas naturais protegidas por sua biodiversidade e os recursos hídricos.

O mosaico de unidades de conservação ainda não está regulamentado em lei, porém, estudos indicariam as seguintes Unidades como passíveis de inclusão em seu território:

- Parque Natural Municipal da Cultura Negra – Sítio da Candinha;
- Parque Estadual de Itaberaba;
- Sítio Arqueológico Ribeirão das Lavras, parcialmente incluso no Parque Estadual de Itaberaba;
- Floresta Estadual de Guarulhos.

Outras áreas também poderão ser incluídas no geoparque.

Entre elas poderiam ser alinhadas o Horto Municipal, o Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira, o Pico Pelado, a Represa e Cachoeira do Tanque Grande, o Sítio Arqueológico do Fortaleza, área no Jardim Hanna, entre outras.

Parque Natural Municipal da Cultura Negra – Sítio da Candinha.

Figura 22 – Sítio da Candinha

Casa sede



Fonte: Secretaria de Meio Ambiente de Guarulhos, 2010.

Parede de taipa de pilão



Fonte: Secretaria de Meio Ambiente de Guarulhos, 2010.

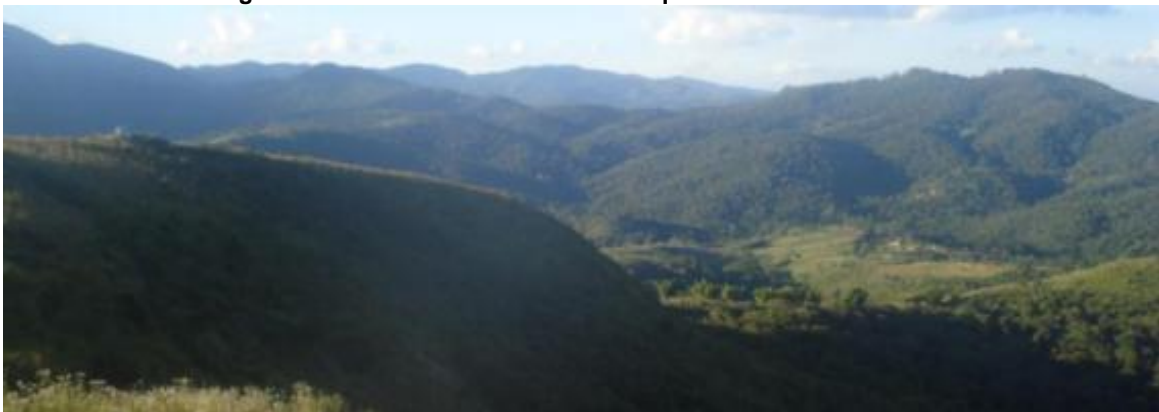
Foi criado em 2008 pela municipalidade com o objetivo de preservar o patrimônio histórico, arquitetônico e cultural relacionado ao período de escravidão negra no Brasil colonial. A edificação da casa sede do Sítio da Candinha havia sido tombada anteriormente, através do decreto 21.143 de 2000.

Os principais recursos disponíveis no parque são a casa sede do sítio da Candinha, casa construída em taipa de pilão, uma parede utilizando a mesma técnica construtiva e vegetação de Mata Atlântica, além de recursos hídricos.

As diretrizes definidas no decreto que instituiu a área prevêm a implantação do Centro de Preservação da Memória e Cultura Negra no local.

Atualmente, o Parque Natural Municipal encontra-se fechado para visitação pública.

Figura 23 - Panorâmica de área do Parque Estadual de Itaberaba



Fonte: Secretaria de Meio Ambiente de Guarulhos, 2010.

O **Parque Estadual de Itaberaba** ocupa 15.000ha entre os municípios de Guarulhos, Mairiporã, Nazaré Paulista, Arujá e Sta. Isabel.

Foi definido em março de 2010 e ainda não possui plano de manejo ou de uso público. Seu objetivo é a proteção da biodiversidade e dos recursos hídricos da região norte-nordeste da Serra da Cantareira.

No local está situado o pico mais alto do Município, o Pico do Itaberaba, com 1.438m de altura. Há também formações rochosas, trilhas em Mata Atlântica e lagos.

Não há estrutura para a recepção de visitantes.

A **Floresta Estadual de Guarulhos** é área adjacente ao Parque Estadual de Itaberaba.

Tem 92,2 ha e, assim como o parque, foi definida pelo decreto 55.662 de 2010, com o objetivo de plantio de espécies nativas para recuperação da biodiversidade e da conectividade entre as áreas de vegetação com diferentes estágios de conservação.

Os recursos disponíveis na floresta são similares àqueles observados no Parque Estadual de Itaberaba.

O **Sítio Arqueológico Ribeirão das Lavras** abriga resquícios arqueológicos da mineração de ouro na região, além de trilhas em meio à Mata Atlântica.

Há iniciativas para o tombamento do local. Não há estruturas para sua visitação turística.

Figura 24 - Sítio Arqueológico Ribeirão das Lavras

Estrutura de escavação



Fonte: Secretaria de Meio Ambiente de Guarulhos, 2010.

Canal de garimpo de ouro



Fonte: Secretaria de Meio Ambiente de Guarulhos, 2010.

O Geoparque Ciclo do Ouro foi objeto de decreto que o define e determina a realização de um diagnóstico inicial, por meio de um grupo de trabalho misto em 2008.

Outra possibilidade de aproveitamento é sua associação à produção agrícola, fomentando iniciativas de turismo de base local, relacionadas diretamente ao conceito definido para os geoparques pela UNESCO.

Acessibilidade

As condições de acesso ao conjunto de áreas passíveis de inclusão no Geoparque são variadas, dada a larga extensão do perímetro a ser abrangido pela unidade.

Em geral pode-se afirmar que o acesso não é sinalizado e realizado por vias em condições de conservação deficientes.

Grande parte da área do Geoparque está situada na periferia de Guarulhos, inclusive em regiões com características rurais, em que as condições de acesso são normalmente deficientes.

Nota-se a ainda presença de lixo ao longo de algumas das vias.

A futura estruturação do local como atrativo turístico deve necessariamente considerar uma ampla adequação de suas vias de acesso ao recebimento de fluxo de visitantes.

2.3.1.8 - Outras unidades de conservação

Cerca de 30% da área do município está protegida por alguma forma de conservação, seja ela municipal ou estadual.

Algumas delas foram aqui referidas como o Parque Natural Municipal da Cultura Negra / Sítio da Candinha, o Parque Estadual da Cantareira e o Horto Burle Marx.

Outras unidades de conservação fazem parte do território guarulhense:

Área de Proteção Ambiental (APA) Várzea do Tietê - APA que abrange 11 municípios, além de Guarulhos. Criada pelo poder público estadual através da lei 5.598 de 1987 e regulamentada pelo decreto 42.837 de 1998.

Ocupa área de 7.400 ha e tem finalidade de proteção e recuperação do Rio Tietê e seu entorno, visando também controlar a ocupação do solo e outros objetivos.

A área é densamente ocupada.

Parque Ecológico do Tietê - O Parque Estadual foi inaugurado em 1982 e está localizado na região da APA Várzea do Tietê. Ocupa uma área de 1.400 ha, localizada em partes dos municípios de São Paulo e Guarulhos. A área do Parque no município de Guarulhos não conta com estrutura de visitação. A visitação do parque se concentra no município de São Paulo.

Reserva da Biosfera do Cinturão Verde - A Reserva foi reconhecida em 1993 pela UNESCO, sendo parte integrante da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica localizada no entorno metropolitano de São Paulo. No total, 72 municípios fazem parte da Reserva, entre eles, Guarulhos. Sua gestão é responsabilidade do poder público estadual e as ações concentram-se em duas direções: inserção social e realização de estudos técnicos.

As áreas protegidas situam-se em território densamente povoado e extenso.

2.3.2 – Recursos e atrativos turísticos culturais

2.3.2.1 - Praça IV Centenário e suas edificações

A Praça IV Centenário está localizada na área central de Guarulhos, próxima a alguns dos hotéis da cidade.

Figura 25 - Casa Amarela, na Praça IV Centenário, com estação ferroviária ao fundo



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Inaugurada no final da década de 1950 foi tombada em 2000. Sua denominação vem da década de 1960, em razão das comemorações dos 400 anos da cidade. Abriga a antiga Estação Ferroviária de Guarulhos, a casa utilizada pelo chefe da estação e uma locomotiva. É rodeada por estabelecimentos comerciais e localizada na área central de Guarulhos. Dispõe de bancos, telefones públicos, lixeiras e ponto de táxi. Reformada em 2006, ganhou novo pavimento, coreto, bancos e jardins, além de nova iluminação. É administrada pela Prefeitura e seu acesso é gratuito. Há sinalização de trânsito turística indicando o acesso ao local.

A praça é administrada pela Prefeitura e o acesso à mesma é gratuito. Há áreas para estacionamento em seu interior, além de banheiro público.

A cidade possui sinalização de trânsito turística adequada, indicando o acesso ao local.

A edificação da antiga casa do chefe da estação é conhecida como **Casa Amarela**, nome dado devido à pintura da casa, que foi tombada pelo decreto municipal 21.143 do ano 2000.

Até 2009 sediava o Arquivo Histórico de Guarulhos. Atualmente, a edificação está fechada e não tem uso definido. Abrigava até maio de 2010 documentos administrativos do Arquivo, alguns deles perdidos em incêndio que atingiu o local naquele mês.

A **Estação Ferroviária de Guarulhos** é a única estação remanescente do ramal Guapira – Guarulhos, que conectava o município ao bairro Jaçanã, em São Paulo.

Inaugurada em 1915 e desativada em 1965, a estação não foi demolida como as demais que compunham o ramal. A edificação é feita em madeira, no entanto sua fachada encontra-se bastante descaracterizada após diversas intervenções.

A **locomotiva** localizada em frente à estação é um modelo similar àqueles utilizados na linha ferroviária que passava pelo município.

Foi recuperada pela Prefeitura Municipal e posicionada na Praça IV Centenário.

A locomotiva encontra-se com muitas pichações.

A Praça IV Centenário é um equipamento importante para a população e para o turismo na cidade. Seu papel poderia ser valorizado por ações direcionadas a requalificar seus espaços e suas edificações, criando valor e atraindo moradores e visitantes.

A Secretaria de Meio Ambiente elaborou plano para a requalificação da Praça, contemplando diversos aspectos, como: substituição da atual estrutura de madeira da Estação Ferroviária de Guarulhos, (não original) por uma estrutura metálica; inclusão de Posto de Informações Turísticas, lanchonete, sala de administração e copa de apoio para os colaboradores alocados na nova estrutura da estação; disponibilização de mesas e cadeiras ao ar livre para os usuários da lanchonete; criação do Museu do Trem, a ser instalado na Casa Amarela; recuperação da locomotiva, segundo informações do Departamento de Turismo, que será ainda realocada em projeto de turismo a ser implantado na Base Aérea de Cumbica; inclusão de área para a montagem de barracas para a exposição de artesanato; instalação de novos banheiros na praça; construção de uma nova área de estacionamento; instalação de posto da Guarda Civil de Guarulhos. Foi aprovada a construção de Posto de Informações Turísticas, a ser construído e gerido pela SDE, através de seu Departamento de Turismo.

Figura 26 – Estação Guarulhos

Estrutura em madeira da Estação Guarulhos



Fonte: Estações Ferroviárias do Brasil, 2003.

Figura 27 - Locomotiva na Praça IV Centenário



Fonte: Estações Ferroviárias do Brasil, 2003

Acessibilidade

A Praça está localizada em área de fácil acesso e muito próxima à principal entrada da cidade de Guarulhos.

Adicionalmente, cabe citar que muitos dos empreendimentos hoteleiros do centro de Guarulhos estão nas proximidades da Praça IV Centenário.

Na praça também está localizado o Paço Municipal na qual funcionou por muitos anos a **Câmara Municipal**. Atualmente, o prédio abriga serviços prestados pelo setor público municipal ao cidadão.

Há previsão de instalação de um Pontão Cultural no prédio, visando articulação de mais de 30 pontos de cultura espalhados pela cidade. Além do Pontão Cultural, prevê-se instalação de telecentro e restaurante-escola na mesma edificação. De acordo com a Secretaria de Cultura, há ainda a previsão de instalação da Praça do Choro no local.

Com base no futuro Ponto Cultural prevê-se a criação de núcleo cultural onde artistas da cidade possam ter apoio e mostrar seus produtos e grupos musicais venham a se apresentar. Atualmente, a Praça é ponto de encontro para a população. Não possui acervos que possam posicioná-la como atração de turistas nacionais / internacionais.

Figura 28 - Praça Presidente Getúlio Vargas

Vista parcial da Praça Presidente Getúlio Vargas



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Prédio da Antiga Câmara Municipal, na Praça



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

O edifício da antiga Câmara Municipal não é arquitetonicamente diferenciado. No entanto, a perspectiva de implantação da Praça do Choro poderia transformá-lo num atrativo turístico. Ainda não há previsão para sua implantação.

Acessibilidade

A Praça está na área central de Guarulhos, facilmente acessada desde a entrada principal do município. No entanto, está localizada em área de grande circulação de pessoas e veículos. A circulação de veículos é intensa.

2.3.2.2 - Lago dos Patos e entorno

No entorno do Parque Balneário estão localizados três equipamentos culturais: o Teatro Nelson Rodrigues, o Museu Histórico Municipal e o Centro Permanente de Exposições de Arte Professor José Ismael. Os três equipamentos localizam-se lado a lado.

Figura 29 - Lago dos Patos

Vista parcial do Lago dos Patos, no Parque Balneário de Vila Galvão



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Teatro Nelson Rodrigues, Museu Histórico Municipal e Centro Permanente de Exposições.



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

O **Museu Histórico Municipal** foi fundado na década de 1960, porém nem sempre ocupou o prédio em que se localiza atualmente. Visa a realização de estudos sobre a história e geografia do município e seu acervo conta com peças relacionadas à fundação da cidade.

O **Teatro Nelson Rodrigues** é um dos principais teatros da cidade e tem capacidade para 200 pessoas. Tem programação constante de peças teatrais e eventos culturais que compõem o calendário da cidade. A estrutura do espaço é adequada à sua utilização.

O **Centro Permanente de Exposições de Arte Professor José Ismael** é voltado às artes visuais. O local também é sede da Academia Guarulhense de Letras. Está localizado no mesmo terreno que o Teatro Nelson Rodrigues e o Museu Histórico Municipal. O número de vagas de estacionamento no entorno dos 3 equipamentos citados é reduzido.

Tanto o Museu Histórico Municipal, como o Centro de Exposições Professor José Ismael poderiam ser alvo de iniciativas de requalificação, contemplando organização de acervos e melhorias nas fachadas. Tais equipamentos requalificados, associados ao Teatro e o Parque Balneário, poderiam configurar a área como atrativo a ser utilizado de forma complementar à visitação turística do município.

Acessibilidade

Os equipamentos no entorno do Parque Balneário estão em área relativamente distante do centro do município. O local e seu entorno são de fáceis acessos, realizados por vias em bom estado de conservação e, em geral, amplas, sem tráfego intenso e que proporcionam boas condições de circulação.

2.3.2.3 Outras edificações e espaços na área central da cidade

Estão localizadas na área central de Guarulhos edificações e espaços de interesse histórico, além daquelas mencionadas em outras partes neste documento:

- Igreja Matriz de Nossa Senhora da Conceição;
- Edifício da Universidade de Guarulhos, Unidade Guarulhos-Centro;
- Casa do ex-prefeito José Maurício de Oliveira; atual sede da Secretaria para Assuntos de Segurança Pública;
- Feira de artesanato; Escola Estadual Capistrano de Abreu;
- Cemitério São João Batista;
- Biblioteca Municipal Monteiro Lobato; e
- Largo e Igreja do Rosário.

A **Igreja Matriz de Nossa Senhora da Conceição** é uma das principais igrejas do município e a Catedral municipal. Sua construção original data do século XVIII e foi realizada empregando a técnica da taipa de pilão.

A construção atual ainda mantém algumas paredes de taipa, porém revestidas em tijolos. A edificação sofreu diversas modificações e ampliações ao longo dos anos.

A Matriz está localizada em área de grande circulação de pessoas, em meio ao centro comercial da cidade.

A fachada da igreja encontra-se em bom estado de conservação, porém sua lateral encontra-se recoberta por pichações, conforme se pode observar em imagem a seguir.

Figura 30 - Igreja Matriz de Nossa Senhora da Conceição

Igreja Matriz de N. S. da Conceição



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Lateral da Igreja Matriz de N. Senhora da Conceição, e ao fundo, prédio da Universidade de Guarulho.



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

A **Universidade de Guarulhos** tem uma de suas unidades no centro de Guarulhos, localizada em rua posterior à Igreja Matriz de Nossa Senhora da Conceição.

O edifício é arquitetonicamente atraente e poderia ser integrado a roteiro de visita no centro da cidade. Atualmente suas paredes estão pichadas.

Outra edificação do centro é a **casa do ex-prefeito José Maurício de Oliveira**, tombada pela municipalidade em 2000. Construída em 1935, a casa foi utilizada pela família do ex-prefeito até a década de 1970. É propriedade privada, pertencente à família Oliveira. Sua fachada está pichada, vidros das janelas quebrados e aparentes fragilidades na sustentação do teto.

Figura 31 - Casa do ex-prefeito José Mauricio de Oliveira

Casa do ex-prefeito José Mauricio de Oliveira



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Detalhe de fachada e janela



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Próxima à casa do ex-prefeito está o edifício da **Secretaria para Assuntos de Segurança Pública**, tombado pelo decreto 21.143 de 2000, e que já foi local de funcionamento do Paço Municipal de Guarulhos. Propriedade do poder público municipal possui alguma atratividade arquitetônica que poderia compor um roteiro histórico pela cidade. Suas condições de conservação são satisfatórias, mas não pode ser considerado um atrativo turístico isoladamente. Caso agregado a outras edificações do centro da cidade poderia compor um atrativo complementar à visitação turística.

Em calçadão da Rua Felício Marcondes, área em que se localiza a sede da Secretaria para Assuntos de Segurança Pública, funciona a **Feira de Artesanato**, gerida pela Secretaria de Cultura. A feira conta com mais de 30 expositores presentes no local diariamente.

O artesanato apresentado na feira é simples e bastante comercial, sem características diferenciadas, tradicionais ou artísticas de destaque.

A feira está localizada em área bastante comercial e movimentada do centro e seu público principal são os próprios moradores da cidade.

Figura 32 - Edifício da Secretaria de Segurança e Feira

Edifício da Secretaria para Assuntos de Segurança Pública



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Feira de Artesanato



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

A **Escola Estadual Capistrano de Abreu** foi construída na década de 1930 e tombada pela municipalidade através do decreto 21.143 de 2000. O edifício abrigou o primeiro grupo escolar de Guarulhos e atualmente é gerido pelo poder público estadual, nele funcionando uma escola da rede estadual de ensino.

O edifício está em boas condições de conservação e tem características arquitetônicas interessantes. No entanto, sua visualização é prejudicada pelo muro que circunda a escola. As

cores em tons pastéis não fazem referência às tonalidades originalmente utilizadas no edifício. Este poderia ser incluído em eventuais roteiros turísticos pelo centro da cidade.

O **Cemitério São João Batista** foi tombado em 1990 pela lei municipal 3.643. Seus primeiros registros datam do final do século XIX. O cemitério, na área central da cidade, foi ampliado em 1924 e modificado em 1960, ano em que parte dos jazigos foram transferidos para a construção da Biblioteca Municipal Monteiro Lobato. Há, no local, túmulos de cidadãos ilustres de Guarulhos, como ex-prefeitos e empresários.

Figura 33 – Escola Estadual e o Cemitério São João Batista

Escola Estadual Capistrano de Abreu



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Cemitério São João Batista



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2009.

A **Biblioteca Municipal Monteiro Lobato**, construída em 1968, é mais uma das edificações da área central de Guarulhos. Conta com o maior acervo de livros dentre as bibliotecas do município, com 34 mil exemplares, parte deles em braille. Possui ainda um anfiteatro utilizado, em geral, para a realização de apresentações culturais.

Figura 34 – Biblioteca; Largo e Igreja do Rosário

Biblioteca Municipal Monteiro Lobato



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

Largo e Igreja do Rosário



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

O **Largo da Igreja do Rosário** está igualmente situado na área central da cidade.

A atual construção data da década de 1930 e foi edificada para substituir a antiga Igreja da Irmandade de Nossa Senhora do Rosário dos Homens Pretos, demolida na década de 1920, viabilizando o alargamento da Avenida Dom Pedro II.

A Igreja passou a chamar-se novamente Igreja Nossa Senhora do Rosário dos Homens Pretos a partir de decisão da Cúria Diocesana, ao longo de semana da Consciência Negra.

As condições de conservação são adequadas, porém é necessário mencionar a existência de um estacionamento privado operando no local, o que prejudica tanto a visualização da igreja, como o acesso à mesma.

Acessibilidade

A maioria das edificações conta com sinalização indicativa de seu acesso em condições adequadas.

O acesso ao centro do município, como um todo, é bastante facilitado e realizado por distintas vias, percorrendo-se distâncias curtas desde a principal entrada da cidade.

No entanto, algumas dessas vias são estreitas e atendem a um grande fluxo de veículos e pessoas, o que prejudica a circulação em algumas áreas do centro do município e provoca congestionamentos, situação comumente observada em áreas centrais de municípios de grande porte como Guarulhos.

2.3.2.4 - Escola Estadual Conselheiro Crispiniano

A Escola Estadual Conselheiro Crispiniano inaugurada no ano de 1961, foi o primeiro ginásio estadual localizado no município de Guarulhos.

O edifício foi projetado pelo arquiteto João Batista Artigas e conta com um painel elaborado pelo concretista Mário Gruber.

A edificação da escola, inserida na área da Praça dos Estudantes, foi tombada pelo decreto 21.143 de 2000. O edifício está em processo de tombamento junto ao CONDEPHAAT.

A escola é de poder do governo estadual e ainda desempenha na atualidade seu papel de instituição de ensino. Trata-se de patrimônio cultural relevante da cidade de Guarulhos.

Figura 35 - Escola Estadual Conselheiro Crispiniano



Fonte: Escola Estadual Conselheiro Crispiniano, 2010.

Acessibilidade

A Escola está situada nas proximidades do Bosque Maia e seu acesso é facilitado desde a principal entrada da cidade e do centro da mesma, percorrendo-se distâncias pequenas e em vias de circulação em boas condições de tráfego e conservação.

2.3.2.5 - Complexo Padre Bento

O Complexo Hospitalar Padre Bento, o Teatro Padre Bento, o Estádio Lauro de Souza Lima e a Igreja Sagrado Coração de Jesus, integram o Complexo Padre Bento.

Nessa área de 90.000m² funcionava, na década de 1930, o Sanatório Padre Bento, que tratava pessoas com hanseníase e sua dinâmica se assemelhava à de uma vila.

Figura 36 – Complexo Hospitalar Padre Bento

Visão aérea. Atuais edifícios destacados na foto



Fonte: Google Maps, 2010.

Entrada do Complexo Hospitalar



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2009.

O antigo sanatório, o teatro e a igreja são tombados pela lei municipal 3.587 de 1990 por efeito do decreto 21.143 do ano 2000.

Os imóveis que compõem o Complexo são de propriedade do poder público estadual.

Os pavilhões principais do antigo sanatório fazem parte do **Complexo Hospitalar Padre Bento**, que atualmente funciona como um hospital público.

Destaca-se no conjunto das edificações do espaço um portal localizado na sua entrada.

O **Teatro Padre Bento** foi construído em 1936 com capacidade para 450 pessoas. É utilizado como palco de apresentações que fazem parte da programação cultural do município.

Figura 37 – Teatro Padre Bento

Área externa



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Vista lateral



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Restaurado em 2007, o teatro encontra-se em boas condições de conservação. Há necessidades de espaço para estacionamento de veículos e analisar problemas de tráfego, devido à rua estreita. O Teatro Padre Bento é equipamento em boas condições de conservação.

A **Igreja Sagrado Coração de Jesus** e o **Estádio Lauro de Souza Lima** são partes também integrantes do complexo.

Figura 38 – Igreja Sagrado Coração de Jesus e Esádio Lauro de Souza Lima

Igreja Sagrado Coração de Jesus



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Estádio Lauro de Souza Lima



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Acessibilidade

Há sinalização adequada de acesso, porém falta de espaço para estacionamento. A rua estreita não comportaria fluxos intensos de veículos em casos de apresentações. O Complexo está localizado em área pouco distante do centro, porém facilmente acessado por estar situado em uma das principais vias de acesso de Guarulhos.

2.3.2.6 - Bonsucesso

No bairro de Bonsucesso está localizada a Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso e a Capela de São Benedito, onde se realiza anualmente a Festa de Nossa Senhora de Bonsucesso e a Festa da Carpição, um dos principais eventos religiosos do município de Guarulhos.

A **Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso**, tombada pelo Município pelo decreto 21.143 de 2000, foi construída em taipa de pilão no século XIX. A construção ainda apresenta paredes feitas com essa técnica construtiva, as quais chegam a ter 80 centímetros de largura, além de estruturas em tijolo e madeira. A construção atual não mantém suas características originais.

Figura 39 - Igrejas

Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Capela São Benedito



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Construída na mesma época a **Capela de São Benedito** era frequentada pelos escravos, proibidos de entrar na igreja. As duas edificações integram o cenário do ciclo do ouro do município de Guarulhos.

A Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso e a Capela São Benedito mantêm características de seu passado, quando eram um dos principais núcleos caipiras de São Paulo e a região tinha seu crescimento ancorado na mineração de ouro. Ainda hoje, o casario na rua em que se localiza a igreja guarda características relacionadas a este período.

Figura 40 - Rua da Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso

Rua da Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Detalhe de casas da rua



Fonte: Google Maps (Street View), 2010.

Recentemente a Igreja de Bonsucesso passou por processo de reforma e restauro, realizado pela Prefeitura de Guarulhos. A igreja e a capela são palco de realização dos **Festejos de Nossa Senhora de Bonsucesso**, nos quais se inclui a **Festa da Carpição**.

A Festa acontece anualmente ao longo do mês de agosto e em 2010 teve sua 269ª edição. É o maior e mais importante evento religioso do município de Guarulhos.

Os festejos se dividem em dois momentos: a Festa da Carpição, que acontece na primeira segunda-feira do mês de agosto, e a Festa de Nossa Senhora de Bonsucesso, no último final de semana do mês.

Figura 41 – Festa de Nossa Senhora de Bonsucesso

Festejos de Nossa Senhora de Bonsucesso



Fonte: Mauricio Pinheiro, 2000.

Apresentação cultural durante os festejos



Fonte: Mauricio Pinheiro, 2000.

Ambas as festas são organizadas pela Paróquia de Bonsucesso, com a parceria da Secretaria de Cultura de Guarulhos. Durante a Festa da Carpição, o terreno da igreja é “carpido” em preparação à Festa de Nossa Senhora de Bonsucesso.

Tal tradição surgiu da necessidade de se carpir o terreno ao redor da igreja, de terra, para a realização da Festa de N. S. de Bonsucesso e a chegada dos romeiros.

O local foi pavimentado e não mais necessita de tal carpição, porém os fiéis continuam dirigindo-se à área e utilizando sua terra para a realização de suas preces.

Atualmente, a terra é acondicionada num tanque de concreto em frente à igreja, ao qual se dirigem os fiéis. Cada um deles apanha um punhado de terra e a recolhe em pedaço de pano,

plástico ou papel, para depois despejá-lo em ladeira para que, após a chuva, se levem embora com a terra todos os males.

A Festa de Nossa Senhora de Bonsucesso tem atividades culturais, além das religiosas, em um segundo momento. No final de semana são realizadas romarias, procissões e missas, além de cavalgadas, folias de reis, cantorias e feiras.

No ano de 2010 mais de 200 mil pessoas participaram dos festejos. Em geral, são moradores do município de Guarulhos e seu entorno, movidos pela religião e, em geral, de nível de renda médio ou baixo.

Em geral, as infraestruturas disponíveis para os visitantes durante os festejos são insuficientes. Há problemas como a falta de banheiros e áreas para estacionamento das caravanas e carros deromeiros, conforme pesquisa realizada por Maurício Pinheiro.

Ao longo dos festejos há concentração de barracas de ambulantes na área da Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso. São cerca de 150 barracas com localização próxima à área da igreja, autorizadas pelo poder público municipal.

A região onde se encontra a Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso e a Capela São Benedito é distante cerca de 10 km do centro de Guarulhos. O acesso carece de sinalização adequada. Questões de segurança pública também afetam a região.

O entorno da Igreja Nossa Senhora de Bonsucesso é agradável e tem um aspecto interiorano que, associado a uma oferta de serviços complementares de alimentação e comércio turístico, poderia criar valor para a visita da área, focada no segmento de turismo religioso.

Acessibilidade

A chegada ao local é realizada através de algumas vias de tráfego muito intenso e em más condições de conservação, sendo especialmente deficiente a circulação na área do Trevo de Bonsucesso.

2.3.2.7 - Cabuçu

Figura 42 – Capela e Igreja Bom Jesus da Cabeça

Capela do Senhor Bom Jesus da Cabeça



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Vista da nova Igreja Bom Jesus da Cabeça



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

A região do Cabuçu abriga a **Capela do Senhor Bom Jesus da Cabeça**, construída em 1850 foi tombada em 2000 pelo decreto 21143. A capela é de propriedade da Mitra Diocesana de Guarulhos e sua visitação é gratuita.

Recentemente construiu-se ao lado da antiga capela uma nova igreja, moderna e ampla.

A capela é bem conservada, embora existam modificações na construção em relação à original. Poderia ser atrativo complementar à visitação do Núcleo Cabuçu, mas faltam estabelecimentos comerciais e de alimentação adequados às demandas do turismo.

Acessibilidade

O local é distante tanto da entrada principal de Guarulhos, quanto de seu centro, e está situado em área periférica do município, que apresenta inclusive algumas características rurais. A chegada ao local é realizada a partir de vias estreitas, algumas em más condições de conservação, e nas quais há grande circulação de veículos, em especial caminhões de coleta de lixo, que se dirigem a centro de tratamento de resíduos localizado nas proximidades.

O acesso à área não é difícil, porém os aspectos indicados são percalços que podem influenciar negativamente a organização da visita turística da área.

2.3.2.8 - Espaços e atividades culturais

A programação cultural do município de Guarulhos é diversificada, entre as quais se destacam apresentações teatrais e musicais.

Para a realização dessas atividades, o município possui rede de espaços culturais.

A Secretaria de Cultura de Guarulhos é responsável pela organização de eventos fixos que compõem o calendário cultural da cidade.

Além disso, organiza e apoia uma programação de eventos culturais não periódicos.

Esse conjunto de eventos culturais constitui a Agenda Cultural de Guarulhos, que poderia ser comercializada na oferta turística da cidade.

Entre os eventos fixos no calendário cultural municipal estão: o Carnaval, a Semana da Pátria, o Aniversário da Cidade e os Festejos de Nossa Senhora do Bonsucesso.

A realização de desfiles de escolas de samba e de carnaval de rua, no Carnaval são iniciativas observadas de forma não permanente no município.

Tendo em vista que tais eventos não eram realizados no município há um período de 07 anos, a Secretaria de Cultura promoveu em 2010 desfiles de escolas de samba e um carnaval de rua na cidade.

O órgão entende que tais eventos não devem ser organizados exclusivamente pela Prefeitura Municipal, motivo pelo qual vêm desenvolvendo uma série de ações que buscam incentivar o envolvimento da comunidade guarulhense na organização destes eventos, especialmente através do fortalecimento da Liga Independente das Escolas de Samba e Blocos Carnavalescos de Guarulhos (LIESG).

Entre as ações realizadas neste sentido, merece destaque a **Rua do Samba**, uma ação que teve sua primeira edição em setembro de 2010.

É um evento que consiste no fechamento de uma rua, próxima ao CEA Adamastor I, para a apresentação de uma atração relacionada ao samba.

Durante o evento, a LIESG instala uma barraca para a venda de comidas e bebidas.

A renda arrecadada com o evento é revertida em fundos para a liga.

A Secretaria de Cultura pretende que esta ação passe a ser realizada mensalmente.

A Rua do Samba poderá ser considerada na estruturação da oferta turística da cidade.

Além destes eventos fixos, há outras iniciativas de destaque no cenário cultural da cidade, como a programação de **concertos internacionais** realizados no município ao longo de 2010.

A programação consiste na realização de sete concertos de orquestras internacionais no município, entre elas a americana New Orleans Jazz Orchestra, a alemã Deutsches Kammerorchester e a estoniana Tallin Chamber Orchestra.

Todos os eventos são gratuitos e organizados através de parceria da Secretaria de Cultura de Guarulhos com a ArtInvest, empresa especializada na realização e produção de concertos de música erudita e instrumental.

Tal programação de concertos internacionais é oferta cultural diferenciada. Futuras realizações deste evento ou de similares que sigam os mesmos moldes poderiam ser agregadas à oferta turística municipal.

A Secretaria de Cultura pretende ainda realizar projeto intitulado **Gira Guarulhos**, seguindo os moldes da Virada Cultura, realizada em São Paulo.

Atualmente, a iniciativa está em fase de planejamento e deve ser concretizada no ano de 2011.

O evento terá uma programação variada, com diversas expressões artísticas espalhadas pela cidade, e deverá contar com artistas locais e nacionais ao longo de um final de semana.

O evento pode integrar a oferta turística do município.

O município de Guarulhos possui também um **Conservatório Municipal de Arte**, criado na década de 1960, e que realiza distintos projetos na área musical.

Entre as iniciativas de maior destaque realizadas no Conservatório estão a criação e manutenção de duas Big Bands e da Orquestra Jovem Municipal de Guarulhos.

As apresentações realizadas pelos grupos formados no Conservatório podem integrar a oferta turística de Guarulhos. Também estão presentes em Guarulhos grupos que preservam **tradições sertanejas**, especialmente musicais, e cuja produção pode ser agregada de forma complementar à oferta turística municipal, através de apresentações realizadas por grupos tradicionais locais, como os Favoritos da Catira, por exemplo.

Em relação aos espaços nos quais se realizam os eventos que compõe esta extensa programação cultural destacam-se os teatros da cidade, como os Teatros Padre Bento e Nelson Rodrigues, espaços como o CEA Adamastor I e II, a Casa dos Cordéis e o Teatro Ponte Alta, caracterizados na sequência.

A produção cultural é muito importante para a formatação da oferta turística da cidade.

A cultura e o turismo são simbióticos.

A oferta turística é enriquecida pela produção cultural que tem no turismo uma forma de ampliação de receitas.

Mas para que isso ocorra é preciso que exista em Guarulhos uma coordenação de ações em marketing por parte dos empresários do turismo, em parceria com produtores culturais, com finalidade de estruturar e comercializar pacotes turísticos para a cidade.

Cada produto cultural deveria ser considerado uma hipótese de formatação de um pacote turístico.

Por parte das pessoas do movimento cultural, é necessário que haja uma postura de parceria com o turismo.

Tabela 35 – Exemplos da atividade cultural em Guarulhos (outubro/novembro 2010)



Oficina
de
Origami



CONSERVATÓRIO
MUNICIPAL DE ARTE



ENDA
Encontro de Dança de Guarulhos



(Fonte: Secretaria de Cultura; Prefeitura de Guarulhos)

O principal espaço cultural do município é o **Centro Municipal de Educação Adamastor I**, instalado numa antiga fábrica, inaugurado em 2003 e projetado pelo arquiteto Ruy Ohtake.

A construção ocupa cerca de 8 mil m², nos quais se encontram um teatro para 693 pessoas, um cineclube, pátio de eventos para até mil pessoas, auditórios, salas para eventos e biblioteca. Há um Centro de Memórias no subsolo que poderia ser utilizado para fins de visitação turística. A construção do CEA Adamastor I conjuga elementos de modernidade a ambientes remanescentes da antiga fábrica, como a chaminé que se encontra no interior do edifício.

Figura 43 - Centro Municipal de Educação Adamastor I

Vista exteriorl



Fonte: Arcoweb, 2004

Detalhe da chaminé no interior do edifício



Fonte: Arcoweb, 2004

A gestão é das Secretarias de Cultura e de Educação. O acesso ao espaço é gratuito. Os preços das apresentações realizadas no local são variáveis. O local possui estacionamento para veículos.

Figura 44 – Outros aspectos do Centro Municipal de Educação Adamastor I

Corredor no interior do CEA Adamastor I



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010.

Pátio de eventos do CEA Adamastor I



Fonte: Petrocchi Consultoria, 2010

A inauguração do CEA Adamastor I foi um marco na vida cultural da cidade, que anteriormente não contava com nenhum espaço deste porte e com essas características. É um equipamento cultural que poderia abrigar as bases de projeto de turismo cultural da cidade.

Acessibilidade

O acesso ao local é extremamente facilitado desde a principal entrada da cidade e de sua área central, realizado por vias em boas condições de conservação, sinalizadas e percorrendo-se curtas distâncias. O tráfego intenso nas proximidades do CEA Adamastor I pode afetar sua utilização em datas em que abriga eventos de maior porte.

O CEA Adamastor possui uma segunda unidade, localizada no bairro dos Pimentas, inaugurada em 2007.

Situa-se no campus da Universidade Federal de São Paulo, com área de 1.330 m² e teatro com capacidade para 750 pessoas. É gerido pela Secretaria de Cultura, em parceria com a Universidade. A programação cultural não é tão intensa quanto a do CEA Adamastor I e está em área de difícil acesso, distante do centro de Guarulhos. É equipamento utilizado majoritariamente pela população e pela universidade.

Acessibilidade

O CEA Adamastor II está localizado em área periférica de Guarulhos, distante do centro da cidade e de difícil acesso.

Para chegar ao local, utilizam-se vias em más condições de conservação e de tráfego muito intenso.

Outro espaço cultural relevante é o **Instituto Cultural Casa dos Cordéis**, espaço dedicado às atividades de valorização da cultura brasileira, com especial destaque para a cultura nordestina.

Figura 45 – Casa dos Cordéis

Fachada



Fonte: Bosco Maciel, 2010.

Apresentação na Casa dos Cordéis



Fonte: Bosco Maciel, 2010.

A Casa dos Cordéis está sediada numa antiga casa cujas salas funcionam como espaços de exposição. Conta ainda com um pequeno teatro improvisado em sua parte posterior.

O idealizador do espaço, Bosco Maciel, dispõe de acervo de mamulengos e de literatura de cordel, por vezes expostos no local. O espaço tem uma programação constante de saraus literários e apresentações musicais.

A gestão do espaço é privada, realizada por seu idealizador. O espaço é aberto à visitação do público de forma gratuita.

Grande parte das apresentações realizadas no local também é gratuita. Apesar da existência de um acervo interessante de bonecos, poucos deles estão expostos ao público.

Os diferentes cômodos da casa - adaptados como espaço de exposição - seguem uma organização pouco adequada à visitação e quase não há exposição do acervo.

O teatro está em más condições de conservação, especialmente devido aos danos sofridos em temporal que atingiu a cidade de Guarulhos em setembro de 2010.

A iluminação e acústica não são adequadas para apresentações de maior porte.

A Casa dos Cordéis é um espaço cultural improvisado, cuja subsistência depende unicamente de investimentos de seu idealizador no local.

O **Teatro Ponte Alta** foi inaugurado em setembro de 2010. Tem cerca de 2000 m² de área construída e capacidade para 350 pessoas. Integrará o futuro Centro Educacional Unificado

Ponte Alta, dispõe de estacionamento e café e começa a abrigar algumas atividades culturais da cidade.

Unidade do **SESC Guarulhos** será implantada até 2014, ocupando área de 23000 m² doada pela Prefeitura e será a primeira unidade sustentável do SESC em todo o Brasil.

Entre os equipamentos projetados figuram quadras poliesportivas, piscinas, pista de atletismo, teatro e estacionamento. O projeto arquitetônico da unidade foi divulgado no ano de 2009.

Figura 46 – Teatro Ponte Alta e projeto do SESC

Teatro Ponte Alta



Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos, 2010.

Projeto do SESC Guarulhos



Fonte: SESC SP, 2009.

Guarulhos possui outros espaços culturais: os Pontos de Cultura, a Casa de Cultura Água e Vida, a Casa de Cultura Estação Vila Augusta, a Casa de Cultura Paulo Pontes, o Centro Cultural Irmã Manuela Prado, o Espaço Cultural Florestan Fernandes e o Espaço Quintal Sinpro-Brancalione.

A programação de eventos culturais de Guarulhos é intensa e são destaques nesta programação os eventos de cunho musical e teatral. As montagens teatrais apresentadas em Guarulhos são, em geral, montagens já realizadas na cidade de São Paulo. As apresentações musicais são variadas e possuem aspectos diferenciados, como a presença da música erudita e caipira. Há na cidade espaços adequados à realização desses eventos, com destaque para equipamentos como o CEA Adamastor I e o Teatro Ponte Alta. O acervo cultural poderia ser articulado de forma a estruturar ofertas turísticas competitivas para Guarulhos.

2.3.2.9 - Área de Cumbica e Aeroporto

A área do Aeroporto Internacional, no bairro de Cumbica, concentra equipamentos com potencial uso turístico, quais sejam o próprio aeroporto, a Estação Ferroviária de Cumbica - Base e o Museu Aeronáutico e do Espaço de Guarulhos.

O **Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos** é o maior aeroporto do Brasil e o principal *hub*¹⁹ da América do Sul. Inaugurado em 1985 é gerido pela Infraero.

Devido às suas dimensões e relevância no contexto nacional e supranacional, a visitação turística do aeroporto é uma latente potencialidade. Há anos a Infraero possui um programa de visitação organizado para grupos. São oferecidas visitas guiadas gratuitas para pessoas físicas, individuais ou em grupos, que entrem em contato com a entidade, cuja dinâmica é gerenciada pelo Departamento de Marketing, Comunicação Social e Imprensa da Infraero.

¹⁹ Hub: termo em inglês que se refere a um aeroporto concentrador de vôos

Para a realização das visitas é necessário agendamento prévio, a ser realizado necessariamente por uma pessoa física, devido às experiências negativas anterior do órgão com empresas de receptivo turístico.

As visitas são guiadas, em geral, por funcionários do próprio departamento e só podem ser feitas durante a semana e ao longo do expediente desse departamento.

Há um conjunto de roteiros oferecidos ao público visitante, cuja configuração muda de acordo com seu perfil. O principal segmento atendido nestas visitas é o pedagógico, composto tanto por estudantes de nível universitário, como de Ensino Fundamental e Médio.

Apesar da evidente potencialidade da visitação ao aeroporto não apenas focada no segmento pedagógico, mas também de lazer, não é possível tal aproveitamento. Os horários de funcionamento do departamento que coordena as visitas ao aeroporto e restringem as visitas aos dias de semana e o oferecimento de visitas a um público mais amplo, de lazer, levaria à necessidade de visitação também nos finais de semana.

Tais mudanças não podem ser feitas considerando-se a composição atual da equipe do departamento. Um segundo aspecto é a própria configuração do aeroporto, que não propicia visitação em determinados espaços interessantes como a torre de controle. Os custos para a adaptação do local para a visitação são elevados e, segundo representantes da Infraero, não se cogitam investimentos nesse sentido.

Apesar das restrições ao público de lazer, as visitas ao aeroporto são componentes da oferta turística do município voltada para o segmento pedagógico. O Anexo 2 relaciona aspectos ligados à estrutura do Aeroporto.

A **Estação Ferroviária de Cumbica - Base**, localizada na Base Aérea de São Paulo, em Guarulhos, é edificação remanescente do ramal da linha ferroviária da Cantareira. O ramal e sua estação foram estabelecidos em 1942 para o transporte de materiais à base, bem como dos oficiais que nela atuavam. Permaneceram abertos até 1965. Atualmente, a edificação funciona como lavanderia da Base Aérea. Conforme citado, há planos para que a locomotiva que atualmente se encontra na Praça IV Centenário seja recuperada e instalada na Estação Ferroviária de Cumbica – Base.

O **Museu Aeronáutico e do Espaço de Guarulhos**, inaugurado em 2002, é contíguo à Estação Ferroviária de Cumbica - Base.

O museu ocupava uma área de 400 m² na qual ficavam em exposição dois aviões de guerra, dois modelos de aviões utilizados pela Esquadilha da Fumaça, além de réplicas de aviões, biblioteca, simuladores de voos, entre outros.

A Estação está ao lado de espaço onde funcionava até 2008 o Museu Aeronáutico e Espacial de Guarulhos, bem como do aeroporto, e poderia ser agregada a estes espaços em projetos turísticos.

Para tanto, seria necessário efetivar parcerias com a Base Aérea de São Paulo, já que atualmente não é permitida a entrada no local.

Figura 47 – Região do aeroporto

Aeroporto Internacional



Fonte: Infraero, 2010.

Estação Ferroviária de Cumbica – Base



Fonte: Estações Ferroviárias do Brasil, 2007.

O local foi estruturado através de convênio firmado entre a Fundação Santos Dumont, detentora do acervo, e a Prefeitura Municipal de Guarulhos. Após quatro anos de funcionamento foi fechado devido à falta de recursos para sua gestão.

Não há perspectivas de reabertura do equipamento no momento.

O projeto de turismo poderia ser beneficiado com a visita ao Museu e o Museu teria no turismo a origem de recursos necessários para sua manutenção.

2.3.2.10 - Parque industrial

O parque industrial do município de Guarulhos é o segundo maior do estado de São Paulo. Estão instaladas na cidade cerca de 2.500 indústrias que atuam em variados segmentos, entre os quais se destacam o segmento farmacêutico e químico, a produção de autopeças, o segmento metalúrgico, o mecânico, o têxtil e de vestuário, o gráfico e o de construção civil.

Algumas das empresas presentes no município são:

Segmento alimentício: Bauducco, General Brands, Panco, Puratos.

Segmento automotivo: Continental Brasil Indústria Automotiva, Cummins, Facchini, Valeo, Visteon, Yamaha.

Segmento eletrônico e mecatrônico: ABB, Siemens VDO.

Segmento farmacêutico e químico: Aché, Brenntag, Pfizer.

Segmento metalúrgico e siderúrgico: Usiminas, Zamproga.

Uma das áreas do município em que há maior concentração de indústrias é a Cidade Satélite Industrial de Cumbica, com mais de 700 empresas.

A visita das empresas e indústrias que formam o Parque Industrial de Guarulhos pode compor produto turístico, voltado para o segmento pedagógico e científico. Atualmente, destaca-se nesse sentido o projeto Turismo Corporativo desenvolvido pelo Departamento de Turismo de Guarulhos e detalhado em item posterior.

Para a configuração de oferta turística que envolva essas indústrias é necessário, no entanto, averiguar a disponibilidade de visita junto a cada uma das empresas presentes no local, bem como as estruturas que dispõem para tal.

2.3.2.11 – Conjunto de atrativos para o turismo pedagógico

Esta parte da análise está focada no público estudantil, alvo do Turismo Pedagógico, também conhecido por Estudo do Meio ou Visitas de Estudo. Tem por objetivo levar professores e alunos para aulas vivenciais fora da escola. São práticas apoiadas pelos Parâmetros Curriculares Nacionais e podem ser realizadas em todas as áreas do conhecimento como artes, estudos sociais e ciências.

O segmento estimula a atividade turística em períodos de baixa ocupação, minimizando os efeitos da sazonalidade, contribui para o aumento da movimentação turística doméstica, dinamiza a cadeia de distribuição do turismo e promove a inclusão dos estudantes na experiência turística como prática de lazer de cunho educativo.

Os estudantes viajam em busca de conhecimento e deixam nos destinos visitados, além da renda gerada pela atividade turística, a valorização do seu patrimônio e da sua comunidade.

Do ponto de vista do desenvolvimento do turismo sustentável, as visitas realizadas pelos estudantes do próprio município constituem uma atividade de educação patrimonial, importante etapa para consolidação de um destino turístico.

A educação patrimonial ainda contribui para a valorização do local e elevação da auto-estima da comunidade.

A abordagem multidisciplinar permite ao jovem entender - através de observações e análises - os diversos fatores (geográficos, históricos, sociais e políticos) que interagiram nas ações às quais nos remeteram à realidade atual.

Isso favorece a formação de uma visão crítica e consciente acerca de assuntos sociais, políticos e ecológicos.

Dentro desse escopo, para somar aos objetivos do PDITS, será disponibilizado o Roteiro cultural e pedagógico de Guarulhos no final dos trabalhos desta consultoria. A seguir são destacadas potencialidades para o turismo pedagógico em Guarulhos.

a) - Arqueologia

Circuito Sítios Arqueológicos do Ouro – Estradas e Caminhos

O circuito²⁰ percorre aproximadamente 45km² e contempla o Sítio Arqueológico do garimpo de ouro do Ribeirão das Lavras, Capela Nosso Senhor do Bom Jesus, Pico do Itaberaba, Casa da Candinha, Estrada das Lavras e Garimpo de ouro do Tanque Grande, Cachoeira Tanque Grande, Sítio Arqueológico do Tanque Grande, Horto Florestal Municipal Burle Marx e Represa do Tanque Grande

b) - Artes Cênicas

Teatro Adamastor do Centro; Av. Monteiro Lobato, 734 - Macedo.

Teatro Adamastor do Pimentas; Estrada Caminho Velho, 333 - Pimentas.

Teatro Nelson Rodrigues; Rua dos Coqueiros, 74 / Lago dos Patos - Vila Galvão.

Teatro Padre Bento; Rua Francisco Foot, 3 - Gopoúva.

Teatro Ponte Alta; Estrada do Mato das Cobras, s/n

²⁰ Fonte: OLIVEIRA, E.S. de. et. al. **Guarulhos: Espaço de muitos povos.** 1ª. Edição. São Paulo, Noovha América, 2007.

c) Artes Plásticas

Centro Permanente de Exposições de arte Prof. José Ismael

Praça Cícero Miranda, s/n, Vila Galvão.

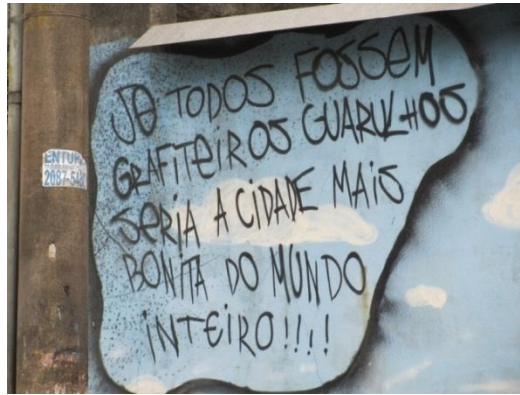
Não possui acervo próprio, exibe exposições temporárias cuja programação consta na agenda cultural.

Muros Grafitados – manifestação cultural popular em Guarulhos

Sugestão de um espaço cultural que abrigue essa manifestação artística, reunindo os artistas, realizando cursos, palestras, inventário com imagens e ainda um passeio pela cidade para observar os grafites.

Figura 48 – Grafites em Guarulhos. (Fotos Petrocchi Consultoria, 2010)





(Frase encontrada no Lago dos Patos)

d) Ciclo do Ouro

Geoparque Ciclo do Ouro - O Geoparque encontra-se inserido no contexto do Grupo Serra do Itaberaba que constitui uma seqüência metavulcanossedimentar do mesoproterozóico. Nele pretende-se integrar sítios geológicos, geomorfológicos, arqueológicos, históricos e culturais em uma unidade multidisciplinar.

Estrada Turística – CAMINHOS GERAIS

A Estrada Saboó - antiga estrada para Minas Gerais – possui características adequadas para sustentar a iniciativa de uma Estrada turística. A região é dotada de cenários e potencial turístico, que serão acentuados em função dos diversos projetos em estudo: ciclovia, espaço cultural de olarias, geoparque etc. Propiciaria oportunidades de empreendimentos em pequenos comércios e pontos de apoio ao turista, beneficiando a comunidade local.

e) Ciclo do Tijolo

O município possui grande potencial para estabelecer um espaço de resgate de memória das olarias que transformou o desenho arquitetônico e a vida da cidade. Já há um estudo e interesse em criar este espaço na Olaria Valar. Poderia ser pensada a criação de um **Espaço Cultural da Taipa ao Tijolo**.



Figura 49 – Acervo representativo das olarias de Guarulhos. (Foto:Petrocchi Consuloria 2010)

f) Cinema

Cine Clube Adamastor

É um projeto da Secretaria de Cultura que visa promover o acesso da população a filmes de qualidade que não fazem parte do circuito comercial, buscando acima de tudo uma discussão e reflexão sobre a produção audiovisual e a sociedade.

Cine Clube Popular Paulo Pontes

g) Cultura Afro-Brasileira

O Centro de Referência da Cultura Negra e Igualdade Racial - XIKELELA, pode elaborar programas voltados para o público estudantil: palestras, oficinas e apresentações sobre a cultura afro.

h) Cultura Cigana

Associação Cultural ANANKE. Divulgação da cultura cigana, palestras, Museu itinerante, canto e dança. Não possuem local para suas atividades.



Museu Cigano Itinerante



Cultura cigana

Figura 50 - Cultura Cigana; (fotos: Petrocchi Consultoria 2010)

i) Cultura Indígena

ANISP – Associação Arte Nativa Indígena Filhos da Terra. Não possuem ainda um local para suas atividades, podem ser contratados para apresentações nas escolas. Outras atividades: venda de artesanato, palestra sobre a cultura indígena, canto e dança. Há um projeto para construção do **Terra Sagrada**, espaço cultural para divulgação da cultura indígena no município em um CEA.



Figura 51 – Cultura indígena (fotos: Petrocchi Consultoria 2010)

g) Folclore

Festa da Carpição informações.

Instituto Cultural Casa dos Cordéis

O instituto é um projeto do folclorista Bosco Maciel, especialista em folclore do nordeste, poeta e pesquisador da cultura local.

Possui um acervo de bonecos, mamulengos e de literatura de cordel. Há um pequeno teatro, porém para se tornar um atrativo para o Turismo Pedagógico, será necessário realizar reformas estruturais no local. Apesar dessa falta de estrutural, o projeto pode ser levado para as escolas, por exemplo, batizado de “O Cordel vai à escola”.

h) CEAs e Espaços culturais

Os CEAs e os Espaços Culturais de Guarulhos, Casa de Cultura Paulo Pontes, Biblioteca Municipal Monteiro Lobato e CE Adamastor I e II são equipamentos valiosos para o turismo pedagógico.

2.3.2.12 Equipamentos culturais e esportivos em Guarulhos

Equipamentos guarulhenses nas áreas de cultura e esporte.

1	Centro Cultural Prof. João C. Salém (Biblioteca Municipal, Teatro Nelson Rodrigues e Museu Histórico Municipal)	Pça. Cícero Miranda, s/nº - Lago de V. Galvão
2	Centro Municipal de Educação Adamastor	R. Monteiro Lobato, 690, Macedo
3	Centro Permanente de Exposições de Artes Prof. José Ismael (Casa da Cultura)	Pça. Cícero Miranda, Lago Vila Galvão
4	Centro Social e Esportivo João Carlos de Oliveira	R. Maria Cerri, 7A - Jd. Divinolândia
5	CIAD - Centro Int. de Atividades Esportivas	R. Ítalo Brasileiro Piva, 7 - Picanço
6	Cine Teatro Padre Bento Dias Pacheco	R. José Maurício de Oliveira, 191
7	Clube da Maioridade (3ª idade)	Av. Salgado Filho, 1860 - V. Mazzei
8	Conservatório Musical de Artes	Av. Tiradentes, 2521 - V.S. Jorge
9	Estádio Cícero Miranda	R. dos Coqueiros, s/nº
10	Estádio Distrital Jd. Presidente Dutra	R. Marinópolis, 707
11	Estádio Distrital Jd. São João	Estr. do Sabão, s/nº
12	Estádio Municipal Arnaldo José Celeste	R. D. Fanganiello 315, PGrande
13	Estádio Municipal Dr. Oswaldo de Carlos	Av. Guilherme L. dos Santos, s/n
14	Estádio Municipal Fioravante Iervolino	Rod. Presidente Dutra, km 227,5
15	Ginásio de Ginástica Olímpica	R. Arujá, 372 - V. Tijuco
16	Ginásio Poliesportivo Paschoal Thomeo	R. João B. de Medeiros, 508
17	Horto Florestal Burle Marx	Estrada Vasconcelândia
18	Igreja de Nossa Sra. da Conceição	Pça. Teresa Cristina - Centro
19	Motódromo Raphael Thomeo	R. Reinaldo C. de Oliveira, 41
20	Museu Histórico Municipal	R. Sete de Setembro - Centro
21	Parque Central Bosque Maia	Av. Paulo Faccini - Centro
22	Parque Júlio Fracalanza	R. J. Miranda, 471, VAugusta
23	Parque Recreativo e Cultural de Vila Galvão	Situado no Lago de V. Galvão
24	Pinacoteca Municipal	Av. Tiradentes, 1113 - Bom Clima
25	Teatro Padre Bento	R. Francisco Foot, 3 - Gopouva
26	União Cultural Esportiva Guarulhense	R. Maria Zinte, 15 - Cocaia
27	Zoológico Municipal e Museu de Ciências Naturais	Av Glória Pagnocelli 344.

Tabela 36 – Equipamentos culturais e esportivos; (fonte: Petrocchi Consultoria)

2.3.3 - Equipamentos e serviços turísticos

Neste item são apresentadas informações visando a caracterização e análise da oferta de equipamentos e serviços turísticos do município de Guarulhos.

Contemplar-se-ão diferentes subsetores que compõem o conjunto de equipamentos e serviços turístico do município, quais sejam: Alojamento; Alimentação; Espaços para eventos; Empresas organizadoras de eventos; Operadores receptivos; Informação turística; Locadoras de veículos e serviço de táxis.

A coleta de dados em fontes primárias, ou seja, a consulta direta aos empreendimentos turísticos do município, foi a ferramenta utilizada para a caracterização da oferta.

Apesar de observar-se colaboração dos gestores de equipamentos turísticos no momento de responder à pesquisa, alguns empreendedores não disponibilizaram informações.

2.3.3.1 Alojamento

Panorama geral

A oferta hoteleira de Guarulhos é composta por 18 empreendimentos que disponibilizam 2.715 UH (unidades habitacionais). Os hotéis da categoria *economic* são aqueles mais numerosos, porém na categoria *midscale* se concentra 50% das UHs do município.

As categorias empregadas nos gráficos a seguir e no decorrer desta análise são amplamente utilizadas na análise do segmento hoteleiro e têm como principal balizamento para sua definição a diária média de locação de unidades habitacionais, além de características relacionadas à qualidade das mesmas.

O crescimento da hotelaria em Guarulhos ocorreu no final da década de 1980, em face da abertura do aeroporto.

Nesse período, alguns empreendedores da própria cidade inauguraram os primeiros hotéis, focados no atendimento do público de negócios.

Até o ano de 2000, a rede hoteleira apresentava altas taxas de ocupação, principalmente por estar composta por um número de empreendimentos inadequado a suprir a demanda.

A partir da década de 2000 e do anúncio da construção de um centro de eventos, esse panorama começa a mudar. A demanda não atendida, associada ao novo investimento, ao crescimento econômico do município e à sua localização estratégica, foram fatores que motivaram um *boom* hoteleiro no município.

Diversas cadeias hoteleiras nacionais e internacionais implantaram hotéis em um curto período de tempo.

O número de UHs aumentou muito em apenas três anos.

Como resultado, as taxas de ocupação caíram e iniciando-se um cenário em que os hotéis competiam entre si com base em preços baixos.

Gráfico 48- Distribuição dos tipos de empreendimentos em Guarulhos

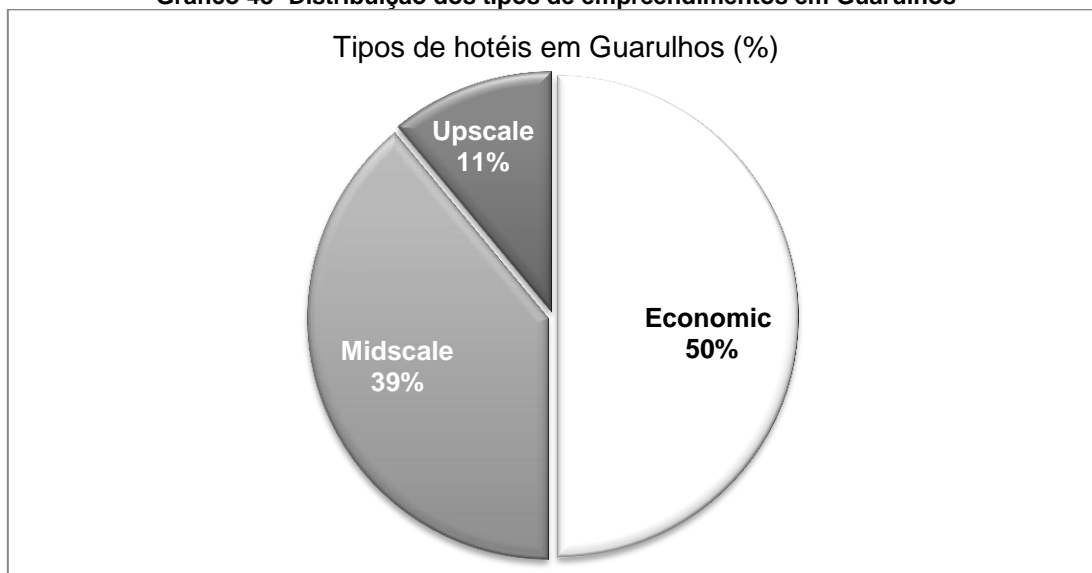
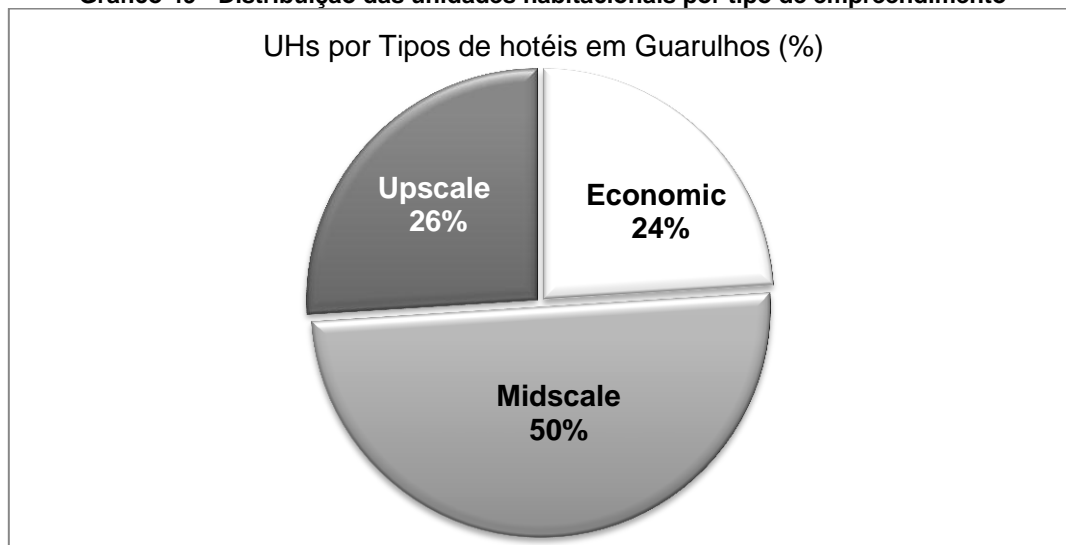


Gráfico 49 - Distribuição das unidades habitacionais por tipo de empreendimento

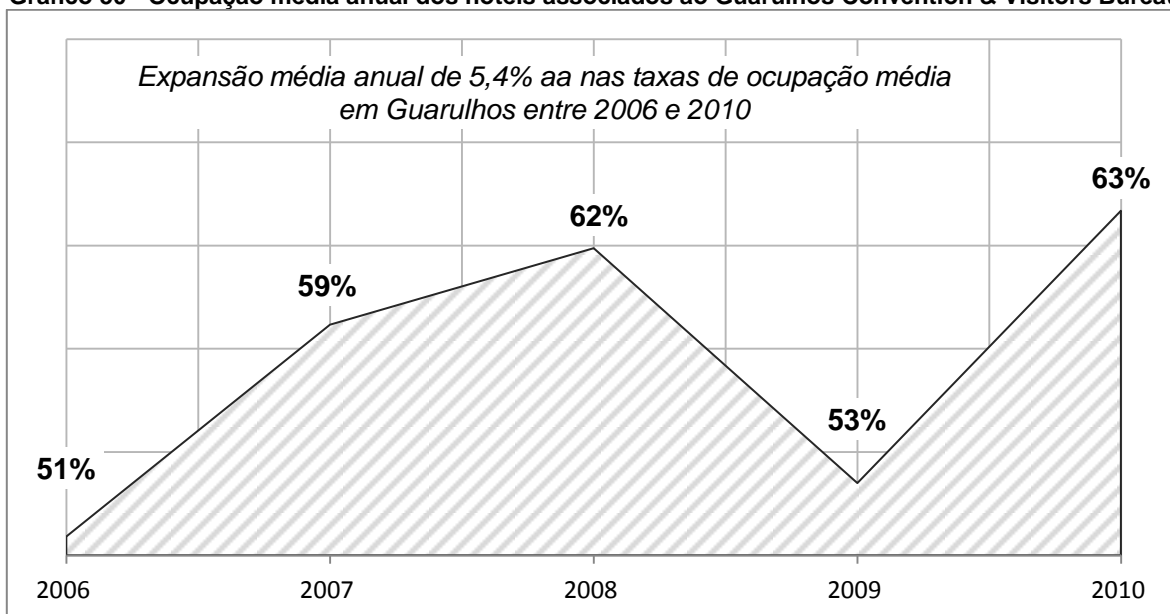


Nos últimos anos, este panorama começou a ser revertido.

Até o mês de setembro de 2010, a ocupação média anual na cidade era de 63,35%, segundo dados do Guarulhos Convention & Visitors Bureau.

No gráfico seguinte é possível observar o crescimento constante da ocupação no município a partir do ano de 2006, com queda em 2009, influenciada pela crise econômica mundial.

Gráfico 50 - Ocupação média anual dos hotéis associados ao Guarulhos Convention & Visitors Bureau



Fonte: Elaborado com base em Guarulhos Convention & Visitors Bureau, 2010.

A oferta municipal é composta quase que completamente por hotéis. Há um *flat* da categoria *midscale* que atua no município e suas UHs correspondem a 8% da oferta desta categoria.

Tabela 37 - Distribuição das UHs entre os bairros de Guarulhos, segundo sua categoria

Bairro	Economic	Midscale	Upscale
Aeroporto	9%	12%	100%
Cabuçu	9%	-	-
Centro	65%	78%	-
Cumbica	4%	-	-
Maia	12%	-	-
Dutra	-	11%	-

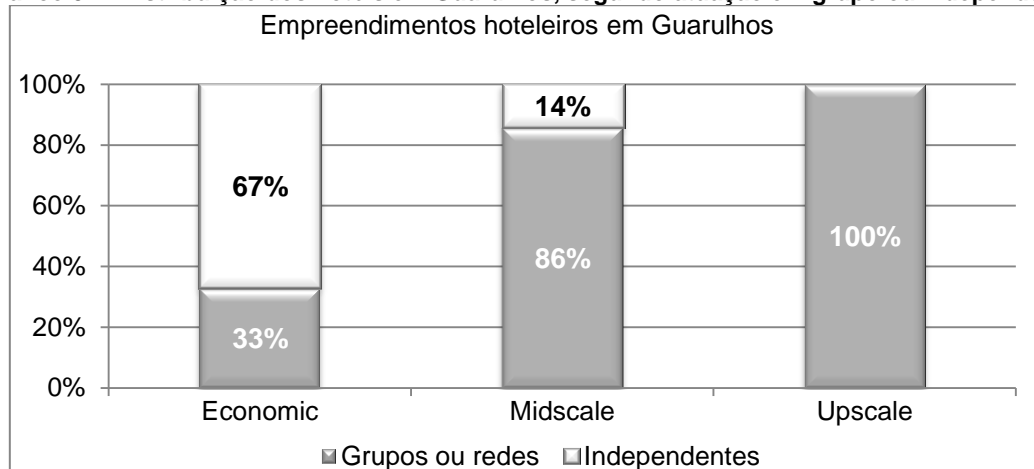
O centro de Guarulhos é a parte da cidade que concentra a maior quantidade de UHs, seguida pela região próxima ao aeroporto. Os empreendimentos *upscale* estão concentrados nas proximidades do aeroporto, enquanto os empreendimentos *midscale* e *economic* apresentam-se um pouco mais dispersos pela cidade, ainda que mais concentrados em sua parte central.

A maioria dos empreendimentos atuantes em Guarulhos está relacionada a algum grupo ou rede hoteleira, nacional ou internacional. 65% dos empreendimentos e 85% das UHs fazem parte de um grupo ou rede hoteleira.

Quando analisadas as diferentes categorias de empreendimentos, é possível notar que há uma maior concentração de empreendimentos independentes entre os hotéis *economic*, padrão contrário ao observado nas duas demais categorias, conforme ilustrado na sequência. A distribuição das UHs segue o mesmo padrão.

Nota-se também no município uma dinâmica de mudança de bandeiras de seus empreendimentos, assim como saídas da operação em rede para a operação independente. Ao longo dos últimos 10 anos, sete empreendimentos mudaram de gestor e de bandeira.

Gráfico 51 - Distribuição dos hotéis em Guarulhos, segundo atuação em grupo ou independente



Acessibilidade

É fácil o acesso à região central do município, onde se concentra a maior parte de seus empreendimentos hoteleiros. A partir da entrada da cidade são curtas as distâncias para chegar a tais empreendimentos.

O mesmo cenário é observado na região do Maia. Os hotéis localizados na área do aeroporto também têm fácil acesso: embora distantes do centro da cidade, usufruem das vias de acesso que conectam o município ao Aeroporto Internacional.

Por outro lado, o acesso aos empreendimentos localizados no Cabuçu e em Cumbica apresenta aspectos negativos, tais como a má conservação das vias de acesso, o tráfego intenso nas mesmas e as distâncias em relação ao centro da cidade.

O empreendimento localizado na Via Dutra é de fácil acesso, porém o tráfego intenso na Rodovia pode dificultar a entrada de hóspedes e usuários em suas dependências.

Presença de cadeias hoteleiras em Guarulhos

As redes hoteleiras presentes no município são: Accor, Atlantica Hotels International, Bristol – Hotéis & Resorts, Grupo Posadas, Hotelaria Brasil, Marriot e Slaviero Hotéis.

Além delas, há um grupo hoteleiro local na cidade: Mônaco Hotéis. Na sequência, é traçado um breve perfil das redes hoteleiras nacionais e internacionais presentes em Guarulhos.

Accor

A história do grupo tem início em 1967, com a inauguração do primeiro Novotel, na França. Em 1987, o Grupo Novotel – SIEH adquire a rede Mercure e, em 1980, a rede Sofitel.

A Rede Accor é criada em 1983, englobando estas diversas marcas e, naquela época, já presente em 35 países.

A partir daí são adquiridas e criadas outras nove marcas, totalizando 12 marcas que compõem atualmente a rede. Em 2000, o grupo lança seu website de reservas em tempo real: accorhotels.com.

Atualmente líder mundial em operação hoteleira, a Accor atua em 90 países, com 4,1 mil hotéis e aproximadamente 500 mil quartos. Na América Latina, a rede opera em oito países, com cerca de 160 hotéis e mais de 25 mil quartos.

O grupo inclui 12 marcas, desde econômicas até de luxo: Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Ibis, All Seasons, Etap Hotel, Hotel F1, Motel 6 e Thalassa Sea&Spa and Lenôtre. Na América Latina, estão presentes apenas estabelecimentos das redes Sofitel, Pullman, Novotel, Mercure, Ibis e Formule 1 (Hotel F1).

O grupo está presente no Brasil desde 1976. Atualmente possui 22,5 mil UHs no país, distribuídas em 143 hotéis das marcas Sofitel (4), Novotel (11), Mercure (64), Ibis (53), Etap/Formule 1 (11). O grupo é líder de mercado nas categorias “economy” e “budget”, representadas pelos hotéis da marca Ibis e Formule 1, respectivamente.

Apenas no estado de São Paulo – capital e interior – são 66 hotéis, cerca de 40 deles situados na capital do estado. Na cidade de Guarulhos o grupo possui dois hotéis: **Ibis Guarulhos** e **Mercure Apartments**.

Atlantica Hotels International

A Atlantica Hotels International é a maior administradora hoteleira independente multimarca da América do Sul. Embora a empresa a partir da qual foi criada tenha sido fundada por americanos, sua origem é brasileira.

A história do grupo tem início em 1996, quando o grupo BIH chega ao Brasil como master-franqueador das bandeiras Choice Hotels International para os mercados da América do Sul.

Em 1998, após diversas mudanças de sociedade, surge uma nova empresa, Choice Atlantica Hotels.

No ano 2000 a empresa inicia a expansão e diversificação das marcas e já em 2001 adquire o posicionamento que mantém até a atualidade, de maior administradora hoteleira independente multimarca da América do Sul. Ainda naquele ano, a Choice Atlantica Hotels passa a se chamar Atlantica Hotels International e define como foco de atuação exclusivo a administração hoteleira no Brasil, iniciando o fechamento de suas operações na Argentina e no Chile.

Em 2008 é lançada a Universidade Corporativa Atlantica Hotels International – UNIAHI, voltada para capacitação dos colaboradores da rede.

Com sede em São Paulo e empreendimentos em 40 cidades brasileiras, possui mais de 11 mil apartamentos sob sua administração em mais de 70 hotéis, nas categorias Econômico, MidClass, Superior, Luxo e Resorts.

Atualmente o grupo possui 10 bandeiras divididas em quatro segmentos:

Econômico: Go Inn

MidClass: Sleep Inn, Comfort, Park Inn

Superior: Comfort Suites, Quality, Park Suites

Luxo: Clarion, Four Points, Radisson

A maioria dos hotéis da rede está alocada nos segmentos MidClass e Superior. Do segmento MidClass há sete estabelecimentos no estado de São Paulo, estando um deles situado na cidade de Guarulhos (**Comfort Hotel Guarulhos**).

Bristol – Hotéis & Resorts

A Bristol Hotéis & Resorts, inicialmente constituída como “Bristol Hotelaria”, é uma rede brasileira iniciada em Curitiba/PR há cerca de 20 anos.

Atualmente, a Bristol Hotéis & Resorts é reconhecida por sua ética, dinamismo comercial e pela prestação de serviços refinados e de qualidade.

A rede está composta por 5 categorias: Dobby (luxury), Flexy (economic), Multy (superior), Poesy (relax) e Sthay (Long Stay). A maior parte dos hotéis da rede está sob a bandeira Multy; são sete hotéis distribuídos em cinco estados brasileiros.

A bandeira Flexy é composta por quatro empreendimentos, e a bandeira Dobby, de categoria luxo, por cinco hotéis, um dos quais situado em Guarulhos, o **Bristol International Hotel Guarulhos**.

Grupo Posadas

Mexicano, o Grupo Posadas teve início com a inauguração do hotel Fiesta Palace, atual Fiesta Americana Reforma, em 1970. Pouco a pouco passa a operar outros hotéis no México, até que, em 1979, nasce a marca Fiesta Americana.

Em 1989, com 30 hotéis em funcionamento, inicia operações no sul dos Estados Unidos.

Em 1992, o Grupo Posadas passa a ter ações na Bolsa Mexicana de Valores. Em 1998, o grupo adquire a marca Caesar Park para a América Latina, agregando hotéis em operação no Brasil e na Argentina.

Neste mesmo ano é criada uma divisão na América do Sul.

Em 2000, é lançada a marca Caesar Business, destinada a reproduzir o sucesso do conceito Fiesta Inn no México.

Atualmente o Grupo Posadas possui 92 hotéis totalizando mais de 17 mil UHs, distribuídos no México, América do Sul e Estados Unidos.

O grupo possui oito marcas: Aqua, Fiesta Americana Grand, Fiesta Americana, Fiesta Inn, One Hotels, Lat 19º, Caesar Park e Caesar Business. Possui também um clube de férias, o Fiesta Americana Vacation Club.

Na América do Sul – principalmente no Brasil e na Argentina – possui apenas unidades da marca Caesar Park, focada no mercado de negócios de luxo; e Caesar Business, na categoria Business Class.

No Brasil, há atualmente 11 hotéis da rede, espalhados por oito cidades estratégicas para o mercado brasileiro, entre as quais Guarulhos, com a unidade **Caesar Park/Business São Paulo Int. Airport**, estabelecimento que congrega UHs de categoria Park e Business, conjuntamente.

Hotelaria Brasil

A Hotelaria Brasil é uma empresa brasileira atuante no segmento da hospitalidade com administração de marcas próprias – Matiz Hotéis e Praticis – além das marcas internacionais Sol Inn, Best Western e Doubletree by Hilton.

No que diz respeito às bandeiras próprias, a marca de hotéis Matiz foi desenvolvida tanto para conversão de propriedades existentes quanto para novas construções atendendo os segmentos *midscale* e econômico. A marca Praticis, por sua vez, identifica a administração em condomínios residenciais e comerciais com serviços.

A empresa administra atualmente apenas oito hotéis em território nacional, a maior parte deles no estado de São Paulo, sendo cinco deles de bandeira Matiz.

Na cidade de Guarulhos administra o **Hotel Matiz Guarulhos**.

Marriot

A empresa que deu origem à rede Marriot teve início em 1927, nos EUA, inicialmente dedicada ao ramo de alimentos e bebidas.

Apenas 30 anos depois foi dado início a negócios no ramo de hotelaria, com a abertura de um hotel na cidade de Arlington, Virgínia. Nos anos seguintes outros hotéis foram abertos e a empresa passou a crescer em ritmo forte.

Somente em 1967 passou a se chamar Marriott Corporation, na época administrando hotéis e restaurantes. Dois anos mais tarde, a rede inaugura seu primeiro hotel internacional, no México. Na década de 1970, com o segmento de hotéis cassinos em alta, a empresa resolve concentrar seus esforços somente nos hotéis, especialmente para viagens a negócios. Além disso, com o crescimento do número de passageiros de avião, o grupo começa a construir seus hotéis próximos a aeroportos.

Em 1973 a empresa estabelece seu primeiro contrato de gerenciamento hoteleiro.

A partir de 1987, a empresa dá início a uma série de aquisições de outras redes de hotéis e em 1989 a empresa vende sua divisão de restaurantes e comidas, focando seus esforços somente na área de hotelaria. Em 1995 ingressa no segmento de hotéis de luxo ao comprar a rede Ritz Carlton Hotel. Outra grande aquisição aconteceu dois anos depois, com a compra do grupo Renaissance. Atualmente, a Marriott International possui mais de 3.400 estabelecimentos de hospedagem localizados nos Estados Unidos e em outros 70 países e territórios, disponibilizando mais de 561 mil quartos.

A rede engloba 15 marcas: Marriott Hotels & Resort, JW Marriott Hotel & Resort, Courtyard by Marriott (maioria localizada nos EUA), Residence Inn, Fairfield Inn, Marriott Conference Centers, Towne Place Suítes (somente nos EUA), Spring Hill Suítes (apenas uma unidade fora dos EUA), Marriott Executive Apartments e resorts Marriott Vacation Club. A empresa ainda é proprietária de hotéis de bandeira Ritz-Carlton e Renaissance, além de vários flats administrados sob a marca Marriott ExecuStay. Gerencia dois hotéis sob a *grife* de luxo Bulgari e 58 campos e complexos de golfe em 12 países.

No Brasil, o grupo Marriot International administra quatro estabelecimentos de bandeiras diversas, estando três deles situados no estado de São Paulo, um especificamente na cidade de Guarulhos (**São Paulo Airport Marriott Hotel**).

Slaviero Hotéis

A rede de Hotéis Slaviero nasceu em Curitiba, em 1981, com a inauguração do Slaviero Palace Hotel. Em quase 30 anos de história a rede foi sendo construída e, pouco a pouco, ganhando espaços no mercado.

Atualmente possui hotéis nas cidades de São Paulo, Curitiba, Florianópolis, Joinville, Ponta Grossa, Pinhais, Arapongas e Guarulhos, trabalhando com 4 marcas:

Slaviero Conceptual: Hotéis com arquitetura focada num contexto cultural ou étnico, proporcionando conforto, elegância e sofisticação ao hóspede que demanda ambientes e serviços diferenciados.

Slaviero Suites: Hotéis que oferecem amplas e confortáveis suítes, com completa infraestrutura, perfeitas para estadas de curta ou longa permanência. Possui serviço exclusivo de mordomia.

Slaviero Executive: Hotéis que oferecem serviços voltados ao executivo moderno, com funcionalidade, conforto e atendimento eficiente. Localização estratégica e estrutura moderna são características desta bandeira.

Slaviero Slim: Bandeira econômica. Parte essencial da proposta da bandeira Slim é o auto-atendimento, que garante agilidade e economia aos hóspedes.

Atualmente a rede possui 14 estabelecimentos sob sua administração, os quais abrigam cerca de 1.500 UHs e estão espalhados por oito cidades diferentes.

Há uma maior concentração de estabelecimentos na cidade de Curitiba. Em Guarulhos, há um estabelecimento da rede Slaviero, da categoria Executive, o hotel **Slaviero Executive Guarulhos**.

Empreendimentos consultados

Os empreendimentos hoteleiros foram contatados em sua totalidade para a realização de entrevistas, cujos dados embasam a elaboração do presente item deste documento.

Tabela 38 - Dimensões dos hotéis entrevistados, segundo sua categoria

Categoria	Empreendimentos		UHs	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Economic	4	31%	212	9%
Midscale	7	54%	1.367	60%
Upscale	2	15%	695	31%
Total geral	13	100%	2.274	100%

Do total de 17 empreendimentos, 13 responderam à equipe organizadora do projeto. A distribuição por categorias segue padrão explicitado em item anterior: maior representatividade dos empreendimentos e unidades habitacionais na categoria *upscale*.

É possível notar que a representatividade do segmento *economic* na amostra consultada é inferior àquela notada no panorama geral. Isso ocorre uma vez que a maior parte dos não respondentes são empreendimentos desta categoria.

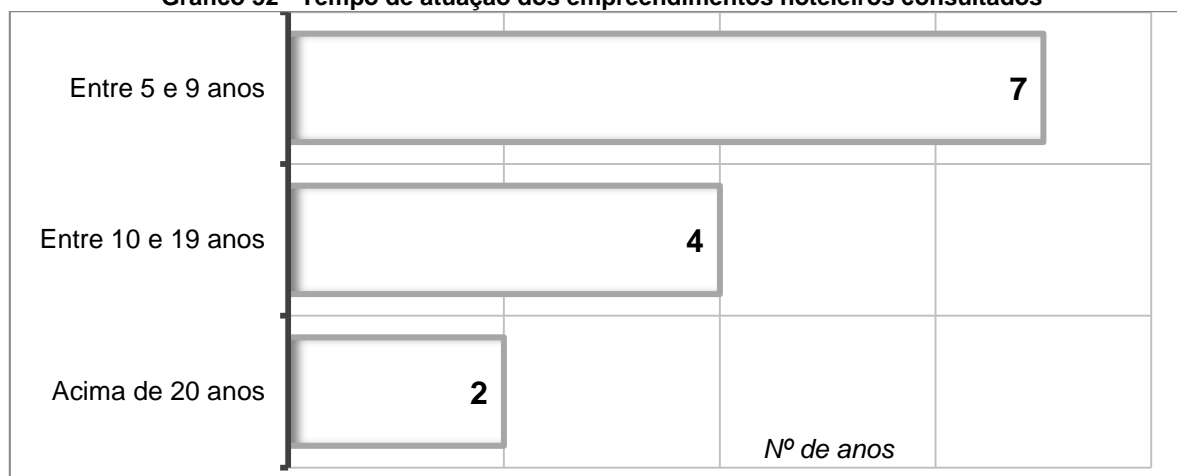
Tabela 39 - Tipo de gestor dos empreendimentos consultados, segundo sua categoria

Categoria	Grupos ou redes		Independentes	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Economic	-	-	4	100%
Midscale	6	86%	1	14%
Upscale	2	100%	-	-
Total geral	8	62%	5	38%

A capacidade total de hóspedes atendidos no conjunto destes empreendimentos é de 3.857 pessoas. Os empreendimentos *midscale* são aqueles que concentram maior parte desta disponibilidade (61%), seguidos pelos *upscale* (28%) e, por último, *economic* (11%).

A maior parte destes empreendimentos faz parte de algum grupo ou rede hoteleira, enquanto 38% deles são independentes, conforme evidencia a tabela anterior.

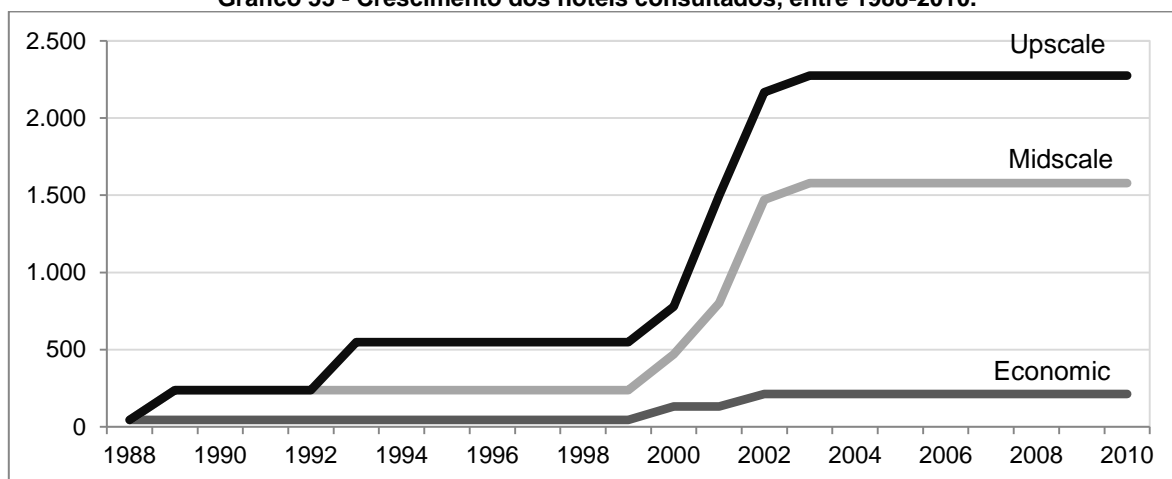
Gráfico 52 - Tempo de atuação dos empreendimentos hoteleiros consultados



Em média, estes estabelecimentos operam há 11 anos, sendo que o tempo de atuação daqueles da categoria *midscale* é inferior à média (10 anos). Embora o tempo decorrido desde a inauguração desde os estabelecimentos seja de 11 anos em média, a maior parte dos empreendimentos atua há menos de 9 anos no município.

É interessante observar que não há empreendimentos inaugurados ao longo dos últimos quatro anos, certamente influenciado pelo reconhecimento por parte do mercado da situação de baixa ocupação da hotelaria local no início da década de 2000.

Gráfico 53 - Crescimento dos hotéis consultados, entre 1988-2010.



O número de UHs no município cresceu vertiginosamente entre os anos de 2000 e 2003. Nesse período, as UHs das categorias *Up* e *Midscale* apresentaram crescimento sensível. A categoria *economic* teve crescimento pequeno.

A partir de 2004 há estagnação na oferta hoteleira de Guarulhos.

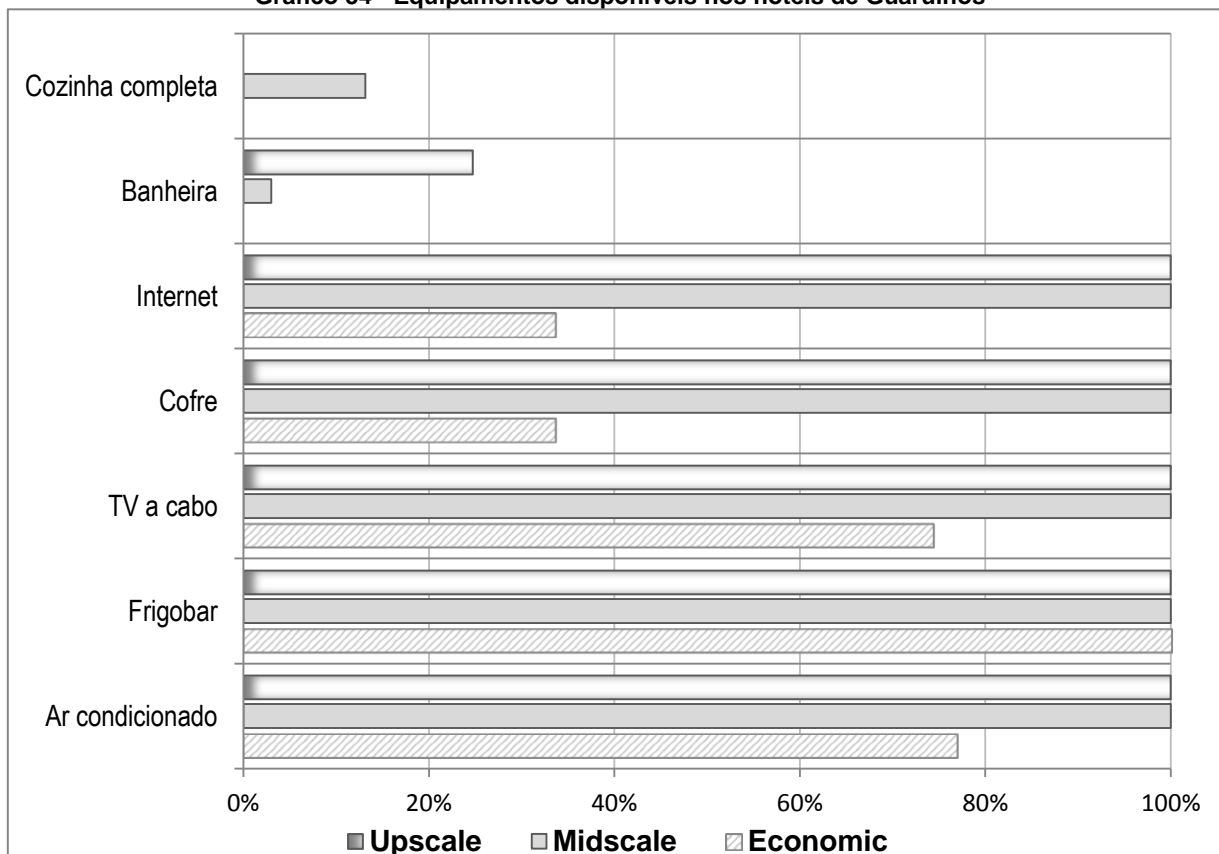
A área de maior concentração dos empreendimentos consultados é o centro de Guarulhos, seguido pela área de entorno do aeroporto, corroborando com o panorama de localização geográfica delimitado em item anterior.

Grande parte das UHs oferece como itens básicos ar condicionado, frigobar e televisão a cabo. Cofre e internet a cabo ou *wi-fi* são itens também oferecidos na totalidade das unidades habitacionais de categoria *midscale* e *upscale*, porém menos comuns em empreendimentos *economic*.

Nota-se ainda que o oferecimento de banheira é mais comum nos empreendimentos *upscale* que nos demais. Apenas um empreendimento oferece cozinha completa, o único *flat* do município, da categoria *midscale*.

Outros equipamentos também são oferecidos embora de forma dispersa. São eles: *amenities* diferenciados, televisores em plasma ou LCD, varanda, hidromassagem, cafeteira, tábua e ferro de passar roupa.

Gráfico 54 - Equipamentos disponíveis nos hotéis de Guarulhos



Os hotéis dispõem de variedade de UHs com diferentes estruturas e serviços associados. Em geral, os hotéis *economic* e *midscale* oferecem dois tipos de UHs. Já os *upscale* trabalham com média de 3 tipos de UHs. O tamanho das unidades varia segundo a categoria do empreendimento.

Tabela 40- Dimensões médias das UHs (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Categoria	Unidades habitacionais		
	Tipos	Área média (m ²)	Leitos
Economic	2	30,00	1,75
Midscale	2	33,07	1,59
Upscale	3	42,73	1,09
Total geral	2	37,04	1,45

Entre as estruturas para uso comum dos hóspedes são comuns estacionamento, restaurante, área de eventos e serviço de traslado para o aeroporto. Os hotéis *upscale* oferecem gama maior de estruturas para os hóspedes. Essas estruturas diminuem gradativamente até chegar aos hotéis *economic*.

Alguns hotéis consideram como diferencial o serviço de traslado desde e para o aeroporto. Contudo, esse serviço é quase uma constante entre os hotéis locais.

Outro serviço relacionado oferecido por alguns hotéis é o *Park and Fly*. Trata-se de um pacote em que inclui, além de uma diária, um período de estada do veículo do hóspede no

estacionamento do hotel por até 15 dias e traslado para o aeroporto. Assim, atende-se ao público usuário do aeroporto interessado em estar próximo ao mesmo em data anterior ou posterior à sua viagem. É um serviço diferenciado e adequado à realidade dos equipamentos hoteleiros guarulhenses.

Os empreendimentos hoteleiros da categoria *midscale* são bastante similares entre si. Alguns deles apresentam apenas características arquitetônicas diferenciadas, como a presença de um restaurante giratório em seu piso superior e a edificação com grande átrio para o qual estão voltados os apartamentos.

Tabela 41 - Estruturas disponíveis nos hotéis de Guarulhos, segundo os tipos de hotéis

Oferta de serviços	TIPOS DE EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS			
	<i>Economic</i>	<i>Midscale</i>	<i>Upscale</i>	Total
Restaurante	75%	100%	100%	92%
Bar	-	43%	100%	38%
Área de eventos	75%	100%	100%	92%
Sauna	25%	71%	50%	54%
Piscina	25%	57%	100%	54%
Quadra esportiva	25%	-	100%	23%
Fitness center	25%	86%	100%	69%
Business center	-	57%	100%	46%
Spa	-	-	100%	15%
Lojas de conveniência	-	29%	50%	23%
Estacionamento	75%	100%	100%	92%
Traslado aeroporto	75%	100%	100%	92%

Já os *upscale* são diferenciados, por sua própria proposta de atuação, atingindo segmento de público mais exclusivo.

Entre as estruturas que disponibilizam estão restaurante variados, piso exclusivo para o público executivo e ampla estrutura de serviços. Por fim, não há características diferenciadoras nas estruturas e serviços disponíveis dos empreendimentos *economic* consultados.

Todos fornecem informações sobre atrativos e equipamentos turísticos aos hóspedes. Muitos hotéis deixam na recepção materiais impressos sobre Guarulhos e suas ofertas. Outros indicam serviços dos associados do GRUCVB, geralmente fazendo uso do material informativo da entidade.

Há um empreendimento que elaborou um “*welcome kit*”, entregue aos hóspedes no momento de *check-in* e que possui informações sobre a cidade e seus serviços. Outro possui departamento exclusivo para tratar deste assunto, responsável por intermediar o contato entre o hóspede e os fornecedores de serviços.

Apenas um dos hotéis possui sistema de qualidade certificado: o *Caesar Business & Caesar Park* São Paulo International Airport está certificado pela *American Automobile Association* (AAA). Além disso, este e outros cinco seguem em sua operação procedimentos comuns às suas redes hoteleiras.

O principal público atendido pelos hotéis é o de negócios, embora o público em trânsito no aeroporto de Guarulhos também seja importante. Há diferenças entre o perfil recebido por cada uma das categorias de empreendimentos. Enquanto o público que se hospeda nos estabelecimentos *economic* tem origem no próprio estado de São Paulo e permanece por estadas relativamente longas, o público *upscale* é nacional e internacional e sua estada é curta.

Sobre os hábitos de lazer: em geral, os hóspedes não saem do hotel para usufruir da oferta de equipamentos e atrativos do município. A maior parte deles permanece ou em suas UHs ou nas áreas comuns dos hotéis. Alguns gestores citaram que os hóspedes visitam o Internacional Shopping Guarulhos e, em menor escala, restaurantes da cidade. No entanto, afirma-se que os hóspedes não se sentem seguros o suficiente na cidade para realizar passeios. Os gestores afirmam ainda que não há opções suficientes na cidade para atender a este público em seus momentos de lazer.

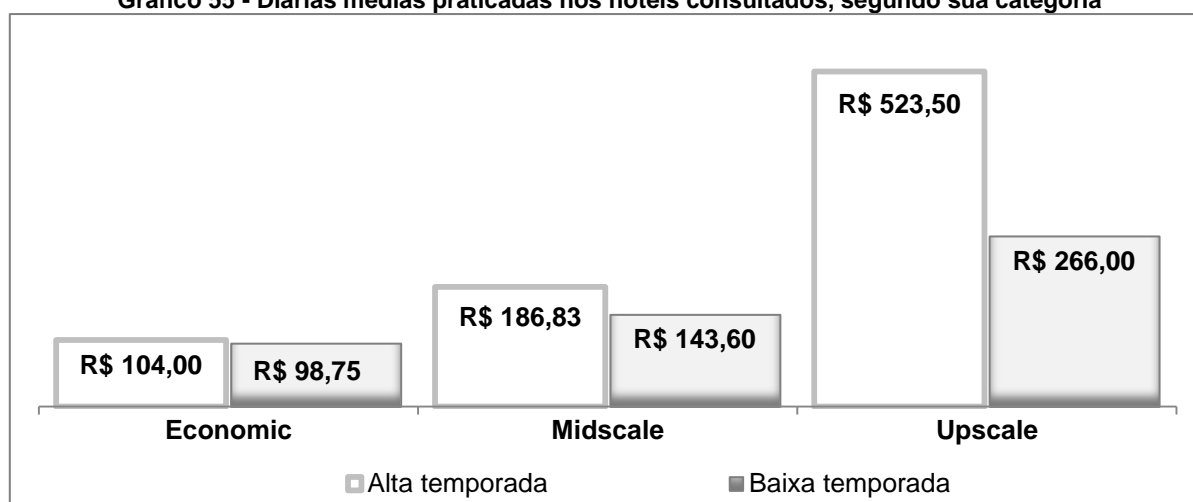
Tabela 42 - Perfil do público recebido, segundo sua categoria

Categoria	Motivação	Origem	Tipo de grupo	Faixa etária	Permanência
ECONOMIC	Majoritariamente a negócios, mas também trânsito e passantes	Nacional, residente em SP	-	Variada, entre 20 e 60 anos	3,3 dias
MIDSCALE	Majoritariamente a negócios, mas também trânsito e passantes	Majoritariamente nacional, residente no RJ, MG, interior de SP e na região Nordeste	Individual	Variada, entre 20 e 60 anos	1,6 dias
UPSCALE	Negócios e eventos, trânsito e passantes	Nacional e internacional em proporções similares	Individual	Variada, entre 20 e 45 anos	1,6 dias

A diária média praticada pelos estabelecimentos consultados em uma UH standard varia entre R\$ 149,55 na baixa temporada e R\$ 215,33 na alta.

Há uma variação de 30% nas diárias praticadas em cada temporada, variação ainda maior quando analisada individualmente a categoria *upscale*.

Gráfico 55 - Diárias médias praticadas nos hotéis consultados, segundo sua categoria



Comparando-se a hotelaria de Guarulhos à hotelaria paulistana, uma de suas principais concorrentes, nota-se que os níveis de preços praticados na primeira cidade são, em geral, mais baixos. Enquanto na capital paulista os empreendimentos do segmento *economic* têm diária média entre R\$ 95 e R\$ 155, em Guarulhos apresentam valor máximo de R\$ 104, próximo ao nível inferior praticado pela categoria na cidade concorrente.

No segmento *midscale*, as diárias em São Paulo variam entre R\$ 130 e R\$ 180, valores condizentes com aqueles praticados nos empreendimentos guarulhenses. Por fim, o segmento

upscale em São Paulo tem diárias que variam entre R\$ 300 e R\$ 600, valores ligeiramente superiores aos observados na mesma oferta em Guarulhos.

A alta temporada nestes estabelecimentos é composta majoritariamente pelo segundo semestre do ano, com exceção do mês de julho e de parte do mês de dezembro. Já a baixa temporada é marcada pelo período de férias escolares, que alcança metade do mês de dezembro a fevereiro e o mês de julho. Ao longo da semana, seu movimento está mais concentrado de segunda a quinta-feira e os finais de semana são dias de menor ocupação.

Sobre esta sazonalidade é importante mencionar que está relacionada à dinâmica do turismo de negócios, cuja intensidade diminui nos meses de férias escolares, quando também diminui o volume de negócios.

Contudo, nestes meses de baixa temporada aumenta o fluxo de passageiros no aeroporto de Cumbica e, portanto, o público em trânsito que se hospeda nos hotéis. Desta forma, os efeitos da baixa temporada não são sentidos de maneira tão forte pelos hotéis de Guarulhos.

Todos os empreendimentos oferecem algum tipo de tarifa especial e, grande parte deles, também atua com tarifas promocionais. As tarifas especiais são praticadas junto a grupos de hóspedes, em geral, mas também se dispõem de tarifas deste tipo para empresas, operadoras e agências de viagens, e, ainda, companhias aéreas.

As tarifas promocionais concentram-se em pacotes comercializados a preços mais baixos para a estada nos empreendimentos em datas comemorativas e feriados, para a sua utilização em regime *day use* e ainda para a utilização do serviço de hospedagem associado a um evento cultural ou esportivo.

Grande parcela dos empreendimentos – 8 dos 13 consultados – desenvolve ações com o objetivo de minimizar os efeitos da sazonalidade sobre seus negócios, todas elas de marketing, seja criando pacotes especiais e promoções, seja realizando esforços de captação de clientes de segmentos específicos.

Tabela 43 - Ocupação média nos períodos do ano e nos dias da semana

Categoria	Períodos do ano			Períodos da semana	
	Alta temporada	Média temporada	Baixa temporada	Dias de semana	Finais de semana
Economic	73%	73%	73%	73%	73%
Midscale	83%	65%	54%	77%	52%
Upscale	81%	70%	60%	73%	48%
Total geral	80%	68%	60%	75%	57%

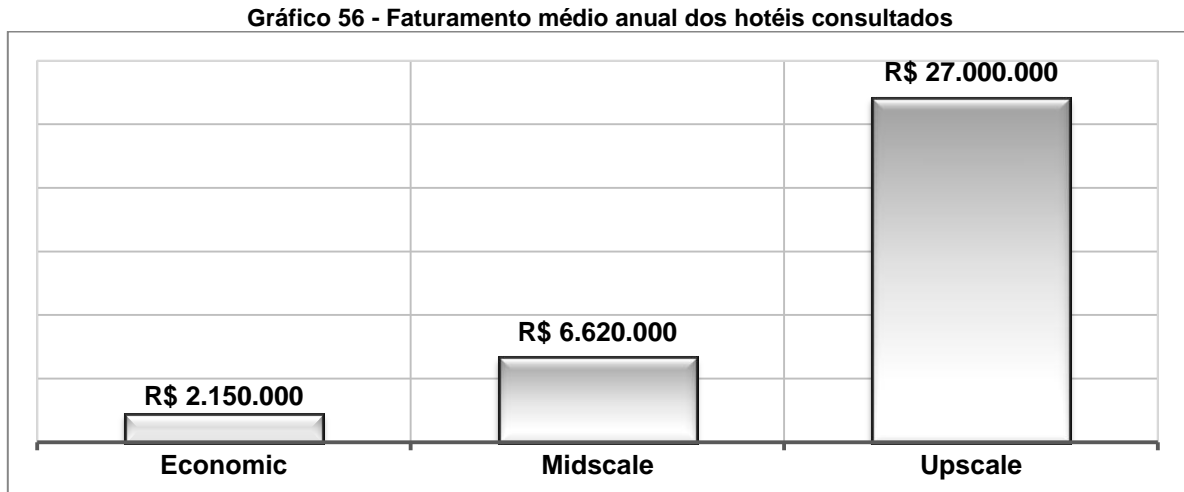
A ocupação média do conjunto de hotéis consultados é de 68% ao mês, subindo para 80% durante a alta temporada e caindo para 60% durante a baixa. As variações entre alta e baixa temporada são relativamente pequenas, evidenciando uma vez mais o impacto reduzido da sazonalidade no destino.

Nota-se também que os dias de semana apresentam maior ocupação que os finais de semana, dinâmica relacionada ao público de negócios recebido pelos estabelecimentos.

No segmento *economic*, não há diferenciações entre alta e baixa temporada, dias de semana e finais de semana. Nos segmentos *midscale* e *upscale*, por outro lado, essa diferenciação é mais acentuada e há variações de até 20% entre um período e outro.

As taxas de ocupação apresentadas são altas quando comparadas àquelas fornecidas pelo GRUCVB.

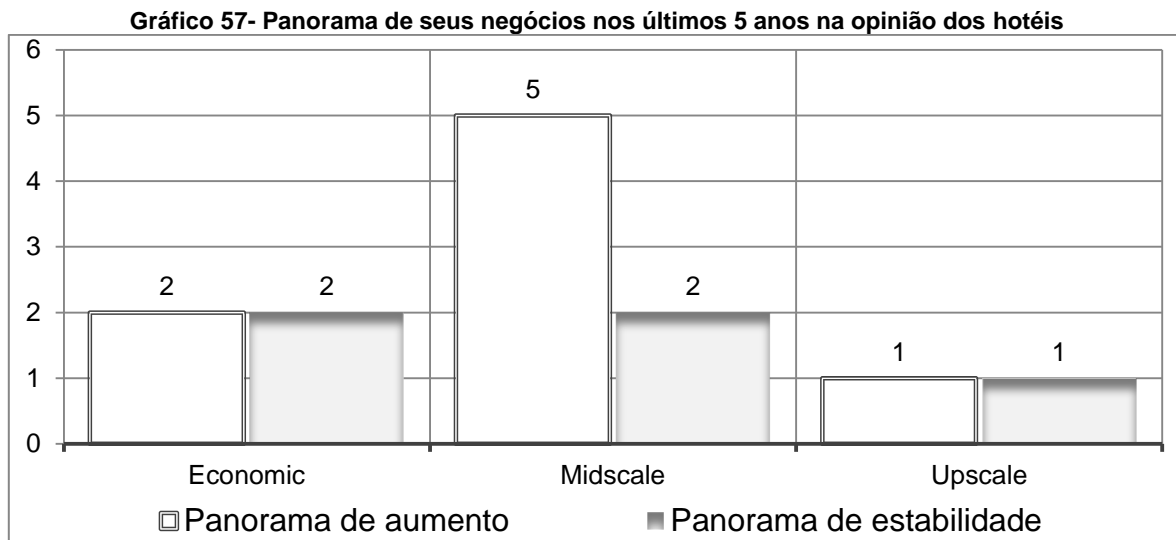
Dentre os 13 hotéis consultados, 8 prestaram informações sobre receitas. O faturamento médio anual deste conjunto é de R\$ 8.050.000 e apresenta grandes variações segundo a categoria analisada, como explicita o gráfico a seguir.



A maioria observa um panorama positivo de sua operação nos últimos anos, apontando desempenho crescente. Outra parte aponta estabilidade e nenhuma das empresas indica retração no setor.

As empresas do segmento *midscale* sinalizam um panorama mais positivo que as demais.

O aumento do movimento é associado a diversos aspectos, alguns externos à empresa, como o crescimento e estabilidade econômicos no Brasil e o desenvolvimento do município de Guarulhos; outros internos, como ações de divulgação e aperfeiçoamento dos serviços prestados. Ainda que avaliem positivamente o período, alguns sinalizam que a crise econômica mundial de 2009 afetou negativamente os negócios.



Sobre as perspectivas para os próximos cinco anos, a totalidade afirmou visualizar um futuro positivo. São fatores associados a essa perspectiva a realização da Copa do Mundo de Futebol e das Olimpíadas no Brasil.

Os demais aspectos que justificam a perspectiva positiva estão relacionados à operação dos hotéis em si, quais sejam: aumento de promoção nacional e internacional, efetivação de reformas e reposicionamento de marca.

Sobre investimentos nos últimos anos, a maior parte afirmou ter feito investimentos no período. Dentre os 13 consultados, 8 investiram. Tal panorama é comum a todas as categorias; no entanto, nota-se um maior nível de investimento nos empreendimentos *upscale*.

A maior parte dos investimentos correspondem a reformas, manutenção e modernização ou renovação de seus espaços. De forma dispersa também são citados investimentos maciços em ampliações, aquisição de equipamentos, aquisição de terreno, infraestruturas e marketing.

Também se consultou sobre os investimentos que vêm sendo realizados no presente ou previstos para os próximos anos.

Dentre os 13 hotéis consultados, 9 sinalizam estar desenvolvendo investimentos, ou pretender fazê-lo nos próximos anos.

Empreendimentos das três categorias têm tal pretensão, sendo que a totalidade daqueles do segmento *upscale* sinaliza tais investimentos.

Os investimentos em curso ou futuros são variados e se concentram em quatro eixos principais: ampliação de áreas, modernização e renovação de espaços, realização de reformas e aquisição de equipamentos.

Também são citados investimentos em infraestruturas, marketing e recursos humanos. Cabe mencionar pontualmente alguns dos investimentos futuros, quais sejam:

Ampliação da academia do **São Paulo Airport Marriott Hotel**, com a duplicação de sua área e modernização de equipamentos. No mesmo hotel pretende-se ainda remodelar a configuração do lobby e das unidades habitacionais. As alterações no lobby ocorrerão ainda em 2010 e as UHs deverão ser finalizadas até 2012.

Criação de um centro de convenções no **Bristol Dobby International Hotel** com capacidade para atender entre 300 e 500 pessoas e investimento de R\$ 3 milhões.

Ampliação do espaço de eventos do **Mônaco Convention e Hotel**, para praticamente três vezes o atual, e 200 vagas adicionais em estacionamento.

Reforma completa das unidades habitacionais do **Mercure Guarulhos**. A empresa prevê ainda a “adoção” da praça localizada em frente ao hotel e sua revitalização.

Ampliação do número de UHs do **Guaru Plaza Hotel**. Há previsão de construir-se 25 UHs adicionais no hotel, 15 das quais até 2012 e as 10 restantes em 2014.

A oferta de meios de hospedagem é variada e com qualidade adequada ao atendimento da demanda atual, centrada majoritariamente no público de negócios. Conta com uma ampla rede de empreendimentos *midscale*, alguns econômicos e também oferece serviços mais exclusivos através de dois empreendimentos de categoria *upscale*.

2.3.3.2 Alimentação

Tabela 44 - Tipos de estabelecimentos de alimentação do município

CATEGORIA	QUANTIDADE	%
Restaurantes	84	32,43%
Padarias e confeitarias	68	26,25%
Pizzarias e casas de esfihas	56	21,62%
Bares	17	6,56%
Churrascarias	12	4,63%
Lanchonetes	12	4,63%
Cafeterias	4	1,54%
Pastelarias	3	1,16%
Outros	3	1,16%
Total	259	100,00%

A oferta de alimentação no município de Guarulhos conta com 259 estabelecimentos²¹. A maior parte dessa oferta está concentrada em restaurantes (32%), padarias e confeitarias (26%) e pizzarias e casas de *esfihas* (22%).

Tabela 45 - Estabelecimentos de alimentação analisados

Grupo	Quantidade
Associados ao Guarulhos Convention & Visitors Bureau	11
Associados à Associação de Bares e Restaurantes	26
Estabelecimentos em hotéis	14
Total	51

Não se pode considerar que todo o conjunto de estabelecimentos de alimentação do município atende ou tem potencialidade para atender ao público turista e excursionista em visita à cidade. Muitos estão localizados em áreas distantes do centro e dos hotéis e não apresentam características diferenciadas que os incorpore à oferta turística.

Adotou-se então o critério de considerar os estabelecimentos associados ao GRUCVB, à Associação de Bares e Restaurantes de Guarulhos (em processo de criação) e os localizados em hotéis.

Dessa forma, o conjunto é composto por 51 estabelecimentos.

Entre eles, 24 disponibilizaram dados e foram divididos em dois grupos: (a) estabelecimentos de alimentação em geral e (b) estabelecimentos de alimentação em hotelaria.

O grupo **(a) estabelecimentos de alimentação em geral** é composto por 24 estabelecimentos de alimentação com potencial turístico e não localizados em hotéis.

13 deles forneceram dados para a análise.

²¹ Fonte: Departamento de Turismo da Prefeitura Municipal de Guarulhos; os dados carecem de atualização

Tabela 46- Tipos de estabelecimentos de alimentação em geral consultados

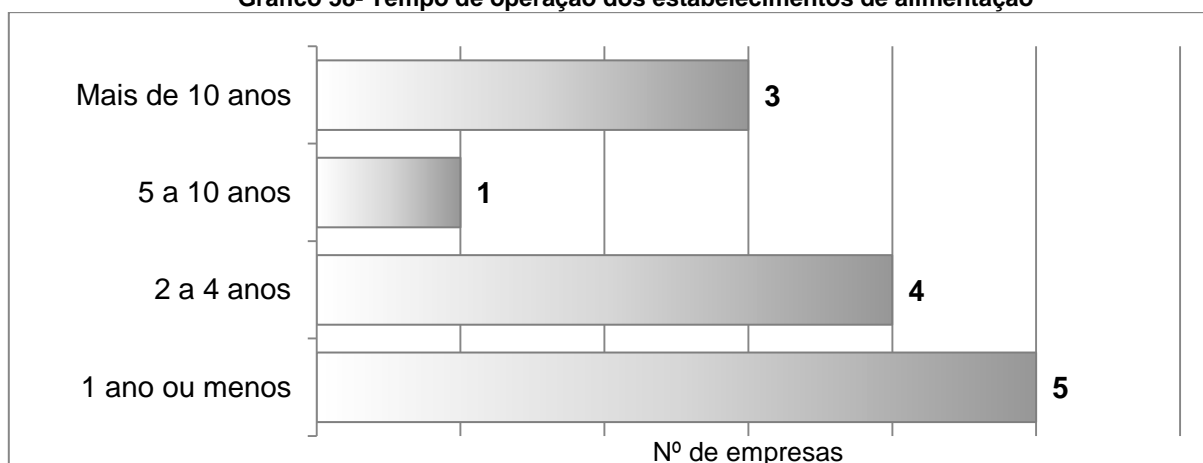
<i>Tipologia</i>	<i>Quantidade</i>
Restaurantes	7
Bares	2
Cafeterias	1
Churrascarias	1
Lanchonetes	1
Padarias	1

A maior parcela é composta por restaurantes, seguidos de bares.

A oferta consultada é formada ainda por cafeterias, churrascarias, lanchonetes e padarias. Em média atuam no município há cinco anos.

No entanto, é interessante identificar que a maior parte deles iniciou sua operação há apenas um ano ou menos, conforme identificado no gráfico.

Gráfico 58- Tempo de operação dos estabelecimentos de alimentação

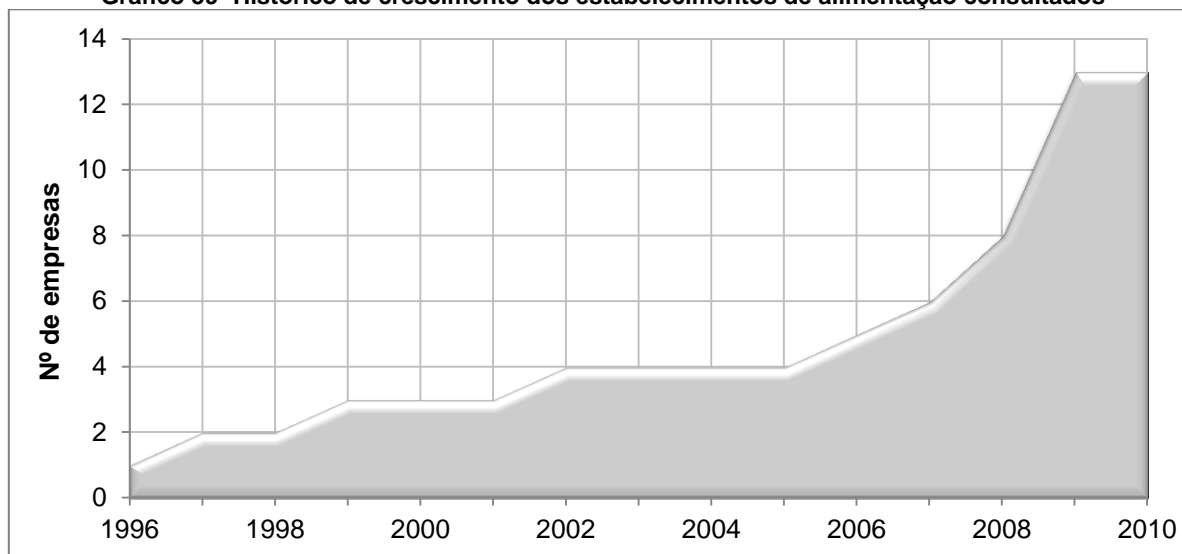


Os negócios de alimentação apresentam, em geral, altos índices de mortalidade.

A oferta concentrada em estabelecimentos inaugurados recentemente reflete essa tendência. Mas pode sinalizar, por outro lado, o incremento da oferta de alimentação.

Esse incremento é revelado no aumento da oferta entre 2006 e 2010, período em que mais da metade dos estabelecimentos foi inaugurado.

Gráfico 59- Histórico de crescimento dos estabelecimentos de alimentação consultados



Há uma grande concentração de estabelecimentos de alimentação no entorno do Bosque Maia, com especial destaque para a Avenida Paulo Faccini, considerada novo eixo de desenvolvimento da oferta gastronômica em Guarulhos. Os demais estabelecimentos estão distribuídos entre o centro da cidade, o entorno do Lago dos Patos/Parque Balneário de Vila Galvão e o bairro Torres Tibagy.

Tabela 47 - Distribuição geográfica dos estabelecimentos de alimentação consultados

Bairro	Quantidade
Maia	9
Centro	2
Lago dos Patos	1
Torres Tibagy	1

A maioria funciona diariamente, de segunda a domingo, tanto no horário de almoço, quanto de jantar. Apenas dois funcionam apenas no jantar. Aos domingos, três abrem apenas para o almoço e três permanecem fechados. O serviço *a la carte* é aquele mais comumente oferecido pelos estabelecimentos; todos oferecem esse tipo de serviço. Outros sistemas de serviço, como *buffet* ou *self-service*, rodízio e *delivery*, ocorrem de forma dispersa.

Tabela 48 - Tipo de serviço oferecido nos estabelecimentos de alimentação em geral consultados

Tipo de estabelecimento	Serviços			
	A la carte	Buffet/self-service	Delivery	Rodízio
Restaurantes	7	2	2	3
Bares	2			
Churrascarias	0	1		1
Cafeterias	1			
Lanchonetes	1			
Padarias	1			

Os restaurantes do município atuam com todos os tipos de serviços citados, enquanto que as churrascarias atuam com o sistema de rodízio, acompanhado por um *buffet*.

A culinária oferecida é variada, desde carnes e massas a lanches e salgados, conforme identifica gráfico a seguir. Os estabelecimentos que oferecem culinária variada servem massas, carnes, peixe, aves, entre outros, não atuando especificamente centrado em um segmento culinário.

Tabela 49 - Tipo de cozinha oferecido nos estabelecimentos de alimentação em geral consultados

<i>Cozinha</i>	<i>Quantidade</i>
Variada	4
Carnes	3
Japonesa	2
Italiana	1
Espanhola	1
Lanches	1
Cafés e salgados	1
Total	13

Grande parte dos estabelecimentos apresenta algum diferencial no serviço prestado, características que incrementam sua qualidade quando analisados como componente da oferta turística municipal.

Entre os diferenciais dos estabelecimentos, figuram cabe destacar os seguintes:

Bares: Um dos bares é especializado em linguças, oferecendo diferentes tipos do alimento. Outro possui em seu cardápio mais de 300 rótulos de cachaças.

Lanchonetes: A lanchonete consultada é única no município, oferecendo lanches elaborados e variados.

Restaurantes: Dois dos restaurantes oferecem massas caseiras em seu cardápio, sendo que um deles também possui uma extensa carta de vinhos e de cervejas importadas. Há ainda um restaurante especializado em costelas. Entre os restaurantes, há representantes de três segmentos da culinária internacional: italiana, espanhola e oriental.

Acessibilidade

As áreas de concentração de estabelecimentos de alimentação, no entorno do Bosque Maia, são de fácil acesso, tanto desde o centro de Guarulhos, quanto desde a entrada principal da cidade.

Acessos por meio de vias em boas condições de conservação e amplas.

A capacidade média de atendimento nestes estabelecimentos é de 156 pessoas, alocadas em 33 mesas, em média.

A maior parcela dos estabelecimentos tem capacidade para atender entre 51 e 200 pessoas, conforme evidencia o gráfico a seguir.

Gráfico 60 - Capacidade dos estabelecimentos



As capacidades variam conforme suas tipologias. Os restaurantes e a churrascaria são os que apresentam maior capacidade de atendimento, enquanto a cafeteria e a padaria consultadas têm uma capacidade mais reduzida.

Tabela 50 - Capacidade dos estabelecimentos de alimentação

<i>Tipo</i>	<i>Capacidade média (pessoas)</i>	<i>Capacidade média (mesas)</i>
Bares	125	31
Cafeterias	47	9
Churrascarias	240	-
Lanchonetes	140	75
Padarias	100	35
Restaurantes	178	28
Média geral	156	33

Entre as estruturas físicas disponibilizadas estão estacionamentos próprios, ar condicionado, sala vip, espaço para a realização de eventos e jardim.

Dentre os 13 entrevistados, apenas 6 disponibilizavam estacionamento a seus clientes.

Dois estabelecimentos se destacam por sua estrutura física. O primeiro está localizado em rua de reduzida circulação, conta com amplo jardim e áreas abertas, em que se utiliza madeira, criando ambiente agradável. O segundo é um bistrô, com ambiente pequeno e acolhedor. Ambos são estabelecimentos de destaque para comercialização ao público em visita ao município, tanto por sua estrutura física, como pela gastronomia diferenciada que oferecem.

Uma parcela reduzida providencia informações sobre pontos de visitação e equipamentos de apoio ao público turista e excursionista que frequenta seu espaço. Entre os 8 que responderam a tal questionamento, apenas 3 fornecem esse tipo de informação, sendo que 2 deles só a providenciam mediante solicitação do cliente.

Nenhum dos estabelecimentos possui sistemas de certificação ambiental ou de qualidade. Um deles possui sistema utilizado no controle da produção e higiene em sua cozinha, porém não se trata de sistema certificado.

Do grupo de estabelecimentos consultados, 8 determinaram o perfil do público que frequenta seu estabelecimento. Neles a frequência é majoritariamente de moradores da própria cidade de Guarulhos, porém também recebem moradores de municípios do entorno e turistas em visita à cidade.

Em geral, os clientes provenientes de outros municípios são residentes nas cidades de São Paulo, Arujá e Mogi das Cruzes, entre as quais a primeira ocupa posição de destaque.

Alguns dos estabelecimentos indicam receber também turistas de negócios de outras origens. Um dos estabelecimentos indica ainda que parte de seu público é composto por viajantes em trânsito no aeroporto de Guarulhos.

O público não residente em Guarulhos é majoritariamente composto por pessoas a negócios, sejam empresários ou funcionários de grandes empresas, que ocupam faixa etária acima dos 30 anos de idade.

Quando questionados se o incremento do público não residente em Guarulhos beneficiaria seu estabelecimento, a totalidade dos 7 gestores que responderam à questão afirmaram que sim.

Um aumento do público não residente é visualizado como forma de alavancar os lucros dos estabelecimentos, que aumentariam o número de atendimentos realizados.

Um dos entrevistados afirmou ainda que o aumento deste público poderia incentivar o uso dos estabelecimentos por parte também do público local, que não valoriza o comércio de Guarulhos e passaria a fazê-lo a partir deste incremento.

Tabela 51 - Origem do público recebido pelos estabelecimentos de alimentação em geral consultados

<i>Origem</i>	<i>%</i>
Guarulhos	84%
Outros municípios	16%

Dentre 13 entrevistados, 8 disponibilizaram informações sobre preços.

O valor médio gasto por cliente nos estabelecimentos é de R\$ 41,70. O nível de gasto mais alto ocorre em churrascarias e restaurantes e mais baixo em lanchonetes e padarias.

5 das empresas afirmaram praticar tarifas especiais ao receber grupos de clientes ou sediar eventos e confraternizações.

Tabela 52 - Gasto médio por cliente, segundo tipo de estabelecimento (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Tipo</i>	<i>Gasto médio por cliente</i>
Bares	-
Cafeterias	-
Churrascarias	R\$ 60,00
Lanchonetes	R\$ 35,00
Padarias	R\$ 13,00
Restaurantes	R\$ 45,12
Média	R\$ 41,70

Quando questionados em relação à ocupação de seus estabelecimentos ao longo do ano, apenas 5 das 13 empresas disponibilizaram informações para a presente análise.

Considerando-se tais informações, a ocupação média nos estabelecimentos é de 59% durante os dias de semana e 89% aos finais de semana. Observou-se também uma variação entre as taxas ao longo da baixa, média e alta temporada, conforme evidencia tabela abaixo. Ao longo

dos dias de semana, a rotatividade média das mesas dos estabelecimentos é de 3 giros, ou seja, cada mesa disponível no local é utilizada em média 3 vezes ao longo do dia.

Nos finais de semana, essa rotatividade aumenta e chega aos 5 giros por período. Em geral, os clientes permanecem nos estabelecimentos por 1 hora e 25 minutos. Esse período de permanência é sensivelmente menor no horário de almoço e durante os dias de semana.

Tabela 53 - Ocupação média dos estabelecimentos de alimentação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Período		Ocupação média
Por período do ano	Alta temporada	83%
	Média temporada	57%
	Baixa temporada	44%
Por período da semana	Dias de semana	59%
	Finais de semana	89%

Nota-se ainda, conforme evidenciado em tabela a seguir, que a permanência em churrascarias e nos restaurantes supera a permanência em lanchonetes e padarias, dinâmica coerente com o tipo de serviço oferecido por tais estabelecimentos.

Tabela 54—Tempo de permanência média, segundo tipo de estabelecimento (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Tipo	Dias da semana		Finais de semana		Média
	Almoço	Jantar	Almoço	Jantar	
Bares	-	-	-	-	-
Cafeterias	-	-	-	-	-
Churrascarias	1h15	2h15	1h15	1h15	1h45
Lanchonetes	48 min	48 min	1h	1h	55min
Padarias	42 min	1h30	42 min	1h30	1h5
Restaurantes	1h05	1h30	1h35	2h	1h30
Média geral	1h	1h30	1h20	1h50	1h25

Sobre a sazonalidade em Guarulhos os gestores dos estabelecimentos indicaram que, em geral, o mês de dezembro tem maior movimento, fato relacionado principalmente à realização de confraternizações empresariais nesse mês.

O mês de julho figura como um dos menos movimentados, assim como janeiro e fevereiro.

As férias escolares influenciam negativamente o movimento. Entretanto, os bares consultados têm nos meses de férias escolares de verão um dos seus picos de atendimento e associam tal movimento ao clima, que facilita o uso de seus estabelecimentos.

Apenas 4 dos estabelecimentos disponibilizaram dados sobre seu faturamento médio anual, que varia entre R\$ 250 mil e R\$ 1,6 milhões. A média desse faturamento é de R\$ 862 mil reais, porém não se pode utilizar tal dado como correspondente a todo o universo analisado, pelo número reduzido de empreendimentos que informou.

A concorrência observada no setor de alimentação é considerada como normal ou inclusive positiva por seus empreendedores. Em geral, os empreendimentos acreditam que os níveis de qualidade e serviços oferecidos são os fatores que influenciarão seu desempenho em última instância e que a existência de mais concorrentes no âmbito local acaba contribuindo para que a oferta oferecida seja de qualidade cada vez maior.

Apenas um dentre os 8 consultados classificou como negativa a concorrência neste segmento, já que, em sua opinião, os preços praticados por alguns estabelecimentos são demasiado baixos e inviabilizam a concorrência leal.

Grande parcela dos estabelecimentos vem observando um panorama positivo em seus negócios nos últimos 5 anos. 11 afirmaram que houve um aumento em seu movimento.

As justificativas para isso são diversas e contemplam tanto temas relacionados à atuação dos empreendimentos em si, quanto a conjunturas externas à sua atuação.

Tabela 55 - Justificativas atribuídas ao panorama positivo (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Justificativa	Citações
Ações desenvolvidas pelos estabelecimentos (reformas, marketing, etc.)	5
Boca a boca	3
Crescimento econômico da cidade	2
Fidelização	2
Concentração de estabelecimentos na Paulo Faccini, atraindo mais clientes	1

Um dos estabelecimentos afirmou ter diminuído o movimento em seu estabelecimento, em sua opinião, devido à falta de atrativos turísticos disponíveis na cidade.

Outro estabelecimento, apesar de ter notado um movimento positivo ao longo dos últimos 5 anos, afirmou que no ano de 2009 houve um decréscimo no movimento, associado à crise econômica mundial e à intensificação da concorrência no âmbito local neste ano.

Em relação às perspectivas para o estabelecimento nos próximos cinco anos, as 11 empresas visualizam um futuro positivo. Este panorama é associado tanto à atuação dos próprios estabelecimentos, com o desenvolvimento de ações que potencializam sua lucratividade, como a fatores como o crescimento econômico de Guarulhos e, com maior destaque, à realização da Copa do Mundo e das Olimpíadas no Brasil ao longo deste período e anos subsequentes.

A maior parte dos 8 estabelecimentos que disponibilizaram informações sobre investimentos afirmaram que, além do investimento inicial de abertura, efetivam investimentos contínuos visando a melhoria de suas operações.

Entre os investimentos figuram a manutenção de espaços, a qualificação de funcionários, a aquisição de materiais e equipamentos, a ampliação de estrutura física e a divulgação.

Outro dos estabelecimentos citou haver efetuado investimento vultoso, em 2009, quando ampliou a estrutura física de seu negócio.

Este grupo de estabelecimentos também indicou ter planos para investimentos futuros em seus negócios.

Dentre os 8 que responderam a tal questionamento, 6 pretendem investir em seus negócios nos próximos anos. Tais investimentos são bastante variados e abrangem qualificação profissional, melhorias estruturais e nos ambientes dos estabelecimentos e ampliações.

Dois dos estabelecimentos pretendem implantar espaços dedicados à realização de eventos corporativos e outro tem planos para disponibilizar um serviço de transporte desde o aeroporto e hotéis da cidade até seu estabelecimento.

Em relação à oferta de **(b) estabelecimentos de alimentação em empreendimentos hoteleiros**, é importante pontuar que trata das informações dos 11 estabelecimentos deste grupo que disponibilizaram seus dados.

O universo de estruturas deste tipo em empreendimentos hoteleiros é composto por 14 negócios, dos quais 3 não se disponibilizaram a fornecer informações para a presente análise. Todos os hotéis consultados possuem ao menos um restaurante em operação em seu espaço. Um deles possui dois restaurantes distintos e um bar e outro possui dois restaurantes.

Desta forma, há um total de 14 estabelecimentos de alimentação nos hotéis consultados, como ilustra gráfico a seguir.

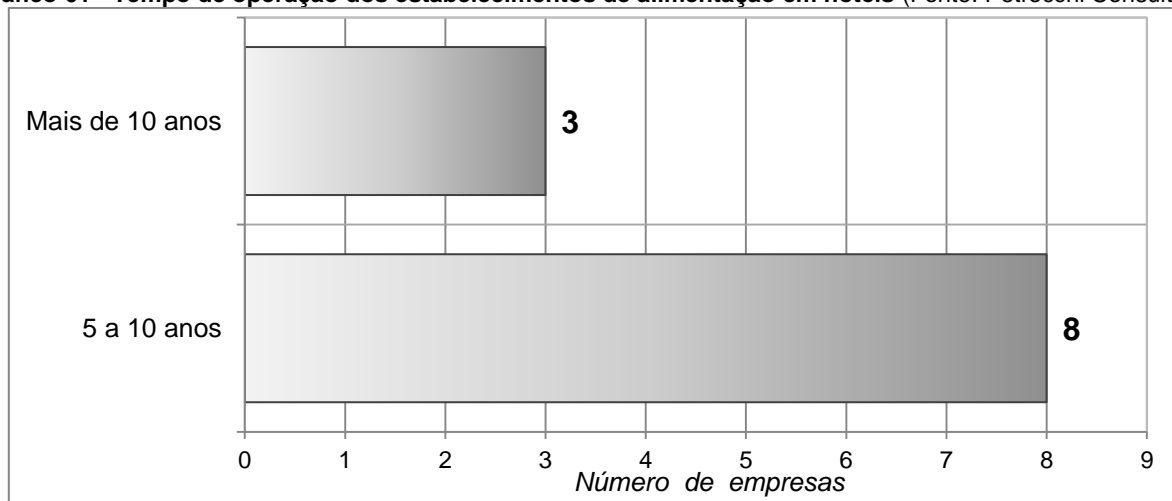
Tabela 56 - Tipos de estabelecimentos de alimentação em hotéis consultados (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Empreendimento</i>	<i>Nº</i>
Restaurante	13
Bar	1

A inauguração dos estabelecimentos coincide com a abertura dos hotéis em que estão localizados, em média, há 9 anos.

Todos os empreendimentos atuam há mais de 5 anos no município, dinâmica distinta daquela observada nos estabelecimentos de alimentação em geral, não localizados em hotéis.

Gráfico 61 - Tempo de operação dos estabelecimentos de alimentação em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)



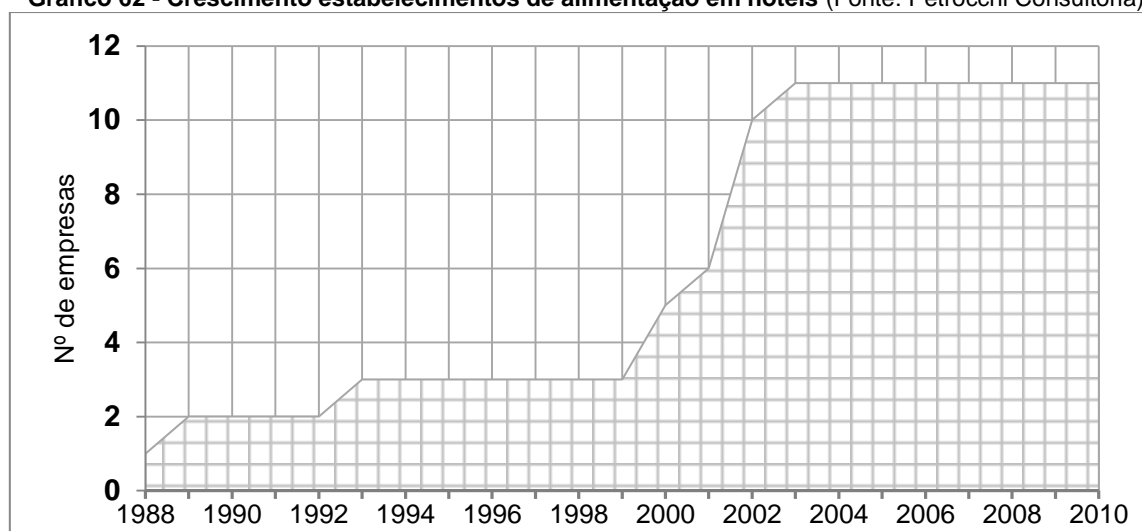
Acessibilidade

Os acessos aos restaurantes em hotéis acompanham, obviamente, as mesmas observações registradas nas análises dos meios de hospedagem.

Entre os anos de 2001 e 2003 observa-se uma maior expansão destes estabelecimentos, coincidindo com a inauguração dos hotéis em que operam.

O gráfico a seguir permite visualizar tal avanço do crescimento entre os citados anos.

Gráfico 62 - Crescimento estabelecimentos de alimentação em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Os dados de inauguração consideram cada hotel e seu conjunto de estabelecimentos de alimentação como um todo, motivo pelo qual totalizam 11 empreendimentos, nos quais se localizam 14 estabelecimentos de alimentação.

O centro da cidade é a principal área de concentração dos empreendimentos em que se localiza tal oferta de alimentação.

A área do aeroporto também é local em que se encontra parcela relevante da oferta.

Tabela 57 - Distribuição dos estabelecimentos de alimentação em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Bairro	Quantidade
Centro	5
Aeroporto	3
Cabuçu	1
Maia	1
Dutra	1

A totalidade dos estabelecimentos funciona diariamente, de segunda a domingo. Grande parte deles permanece aberta ao longo da maior parte do dia, atuando tanto com o oferecimento de café da manhã, como de almoço e jantar, no caso dos restaurantes.

Além disso, todas as estruturas de restaurante também agregam serviço de quarto, o qual funciona de forma ininterrupta.

Com exceção de um dos estabelecimentos, todos os demais são operados pelos hotéis em que se encontram. Apenas um deles é terceirizado.

Um dos estabelecimentos era terceirizado até o ano de 2009, quando novamente passou a ser operado pelo hotel em que se encontra.

A maioria atua com o serviço *a la carte*. Doze dos catorze estabelecimentos que operam nos hotéis consultados oferecem este serviço.

O sistema de *buffet* ou *self-service* também é comum em 7 desses estabelecimentos. Do total, 6 atuam com ambos os tipos de serviços.

Tabela 58 - Tipo de serviço oferecido nos hotéis consultados (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>tipo</i>	<i>A la carte</i>	<i>Buffet/self-service</i>
Restaurantes	11	7
Bares	1	0

Distintos tipos de cozinha são oferecidos pelos estabelecimentos, que inclusive atuam com mais de um segmento culinário. Entre os 13 restaurantes localizados em hotéis, 7 deles classificam sua culinária como internacional.

A cozinha brasileira, contemporânea e variada, também é oferecida. Sob o título cozinha internacional são cobertas diversas variedades culinárias. Trata-se de uma nomenclatura comum à culinária ampla e variada.

Os estabelecimentos nos hotéis *uspcale* se diferenciam focando os cardápios diários em alguma especialidade internacional. Um deles realiza periodicamente festivais de culinária típica. Outro oferece prato executivo em seu cardápio visando atender público que trabalha no entorno do hotel.

Tabela 59 - Tipo de cozinha oferecido nos estabelecimentos em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Cozinha	Nº de hotéis
Internacional	7
Brasileira	4
Variada	2
Contemporânea	1

A capacidade média é de 135 pessoas. A maior parte dos estabelecimentos possui capacidade para atender entre 51 e 200 pessoas, condizente com o porte dos hotéis nos quais se localizam. Todos os hotéis têm os hóspedes como público principal e praticamente não recebem público distinto deste.

Gráfico 63 - Capacidade dos estabelecimentos de alimentação em hotéis(Fonte: Petrocchi Consultoria)



Os preços médios praticados nos estabelecimentos de alimentação consultados são de R\$ 22,25 para um café da manhã e R\$ 34,00 para um almoço ou jantar. O gasto médio por clientes nestes estabelecimentos nos horários de almoço e jantar é de R\$ 44,22.

Tabela 60 - Preços médios e gasto médio por cliente (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Item</i>	<i>Período</i>	<i>Valor médio</i>
Preços médios por refeição	Café da manhã	R\$ 22,25
	Almoço	R\$ 34,00
	Jantar	R\$ 34,00
Gasto médio por cliente	Almoço ou jantar	R\$ 44,22

Quase a totalidade dos estabelecimentos oferece tarifas especiais, como a prática de descontos para grupos, para clientes dos espaços de eventos do hotel ou em datas comemorativas. Apenas um dos empreendimentos afirmou não praticar tarifas com descontos.

A ocupação dos estabelecimentos de alimentação segue a ocupação dos hotéis em que estão localizados na maior parte dos 9 empreendimentos que aportaram tal informação. Em média, os estabelecimentos têm uma taxa de ocupação de 66% ao ano.

A maior parte dos estabelecimentos tem ocupação média anual que varia entre 61% e 70%.

Gráfico 64 - Faixas de ocupação média dos estabelecimentos em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)



A permanência média dos clientes é de 1 hora e 10 minutos, de acordo com 5 dos empreendimentos consultados.

A sazonalidade nesses estabelecimentos segue a sazonalidade da hospedagem dos hotéis em que se localizam.

Em geral, não há uma clara delimitação das alta e baixa temporadas.

Durante as férias escolares há uma diminuição do público que viaja a negócios, porém aumenta a quantidade de passageiros a lazer que se hospedam nos hotéis em seu período de trânsito no aeroporto.

De qualquer forma, os meses de dezembro, janeiro e fevereiro são aqueles em que se observa um menor movimento nestas estruturas.

Apenas 4 empreendimentos informaram o faturamento médio anual de suas estruturas de alimentação: em média, de R\$ 1,4 milhões. No entanto, a variação observada entre o faturamento destes empreendimentos é grande, de R\$ 75 mil a R\$ 5 milhões, o que não permite a realização de inferências profundas com base em tal dado.

Nos últimos 5 anos a maior parte dos estabelecimentos de alimentação em hotéis vem observando um aumento em seu movimento: 6 dos 9 respondentes ao questionamento

indicaram um panorama positivo. Os demais 3 empreendimentos observam um movimento estável em seus estabelecimentos.

Entre os fatores que justificam esse panorama de crescimento estão tanto mudanças estruturais nos estabelecimentos, como reformas e ampliações, quanto fatores externos, como o aquecimento da econômica brasileira e o desenvolvimento econômico de Guarulhos.

Tres empreendimentos indicaram o impacto negativo gerado pela crise econômica mundial de 2009 em seus negócios.

Em síntese, a oferta de alimentação de Guarulhos não localizada em hotéis atende majoritariamente ao público guarulhense.

São empreendimentos variados, alguns com nível de qualidade diferenciada, e em geral adequados ao bom atendimento do público turista e excursionista.

Apesar de visualizarem no setor turístico uma potencialidade para aumento dos lucros de seus negócios, o percentual de visitantes não residentes no município que frequenta seus estabelecimentos ainda é muito reduzido.

Este segmento da oferta de alimentação teve expansão considerável ao longo dos últimos cinco anos, conforme afirma um membro da Associação de Bares e Restaurantes de Guarulhos.

Provavelmente motivada pelo crescimento econômico, essa expansão se concentrou no eixo da Avenida Paulo Faccini e contribuiu para a valorização dos imóveis nela localizados.

Os empresários citam haver certo preconceito em relação ao uso dos estabelecimentos locais por parte da população de Guarulhos. Muitas vezes, os residentes optam por buscar opções no município de São Paulo, ainda que haja alternativas diferenciadas também em sua própria cidade.

Essa dinâmica certamente não contribui para o incremento do uso turístico dos estabelecimentos, pouco divulgados pelos próprios moradores da cidade.

Um dos empreendedores acredita que há certo desconhecimento desta oferta de alimentação por parte dos residentes.

Nos últimos cinco anos observou-se um aumento significativo no número de estabelecimentos de alimentação em Guarulhos e parte deles ainda é desconhecido pela população local.

A oferta de alimentação em hotéis, por outro lado, é utilizada quase que exclusivamente pelos hóspedes. São estabelecimentos que oferecem estruturas adequadas ao atendimento deste público, horários de atendimento amplos e cozinha variada.

A estrutura de alimentação dos hotéis geralmente não é vista por seus gestores como um negócio por si só, mas sim como negócio complementar aos segmentos de hospedagem e eventos do hotel. Tal característica supõe uma dinâmica de uso sempre atrelada à ocupação do hotel e possibilidades mais reduzidas de se articular esta oferta de forma mais ampla como parte do conjunto de estabelecimentos de alimentação do município.

2.3.3.3 Espaços para eventos

Os espaços disponíveis para a realização de eventos no município podem ser classificados em dois grupos distintos: (a) espaços voltados unicamente à realização de eventos e (b) espaços localizados em empreendimentos hoteleiros.

Os **(a) espaços voltados unicamente à realização de eventos** são dois: Open Hall Convention Center e Internacional Eventos. Ambos são privados. O Internacional Eventos ocupa área em que funcionava pátio de fábrica da empresa Philips.

Um dos espaços está situado nas proximidades da Rodovia Presidente Dutra – Internacional Eventos – e o outro no centro de Guarulhos. Ambos os espaços são galpões locados para a realização de eventos.

Acessibilidade

O acesso aos espaços é fácil. São próximos ao centro de Guarulhos ou da principal entrada da cidade. O tráfego intenso na Rodovia Dutra pode eventualmente dificultar o acesso ao Internacional Eventos.

No caso do Internacional Eventos, a área do galpão é utilizada para a realização de eventos. Já no Open Hall, o galpão encontra-se dividido, de modo a formar um salão e oito salas menores; nenhum de seus espaços é modular. Conjuntamente, os espaços dispõem de uma área de 5.700 m², comportando até 8.826 pessoas.

Tabela 61 - Características e capacidades²² dos espaços (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Nome	Tipos de espaços	Quantidade	Capacidade (pessoas)	Área disponível (m ²)
Internacional Eventos	Galpão	1	7.000	4.066
	Cobertura	1	-	281
	Subtotal	1	7.000	4.347
Open Hall ConventionCenter	Sala	1	1.000	662
	Salão	8	826	691
	Subtotal	9	1.826	1.353
Total		10	8.826	5.700

A estrutura do Internacional Eventos não atenderia à realização de eventos empresariais de pequeno e médio porte, uma vez que é composto por um grande galpão de exposições.

Há estacionamento para 800 veículos no Internacional Eventos e 130 no Open Hall.

Outras instalações disponíveis no Open Hall: sanitários, camarim, fraldário, ambulatório, sala de imprensa, guarda volumes. O espaço não oferece serviços de *buffet*, porém indica fornecedores desse tipo de serviço. Também dispõe de uma rede de fornecedores terceirizados que proveem equipamentos como computador, retroprojeto, microfone, entre outros.

O Internacional Eventos dispõe de menor gama de equipamentos e serviços complementares, quais sejam: camarim, sanitários, cozinha, área de bilheteria, palco, ventiladores e ar condicionado apenas nos camarins.

O Open Hall não possui sistema de certificação de qualidade. Não há informações disponíveis sobre existência deste tipo de sistema no Internacional Eventos.

Diversos tipos de eventos são realizados nos dois espaços: sociais, corporativos, culturais, esportivos, etc.

²²A capacidade indicada para os espaços considera a formação auditório para salas e salões e a formação coquetel para galpões.

No Internacional Eventos há uma maior concentração de eventos sociais e culturais, em geral shows, em detrimento de eventos corporativos de caráter empresarial.

Figura 52 – Espaços para eventos

Open Hall



Fonte: Open Hall, 2010.

Internacional Eventos



Fonte: Internacional Eventos, 2010.

O público atendido pelo Open Hall é composto majoritariamente por empresas privadas, que realizam eventos de abrangência regional. Em geral, são empresas de Guarulhos e seu entorno. Não há informações sobre o perfil do público atendido pelo Internacional Eventos.

Apenas o Internacional Eventos disponibilizou informações sobre os preços praticados na locação de seus espaços. O valor médio de locação varia entre R\$ 16.800 por dia em sábados e R\$ 14.800 em domingos. Nenhum dos responsáveis pela gestão dos espaços disponibilizou informações sobre a ocupação dos mesmos.

Segundo responsável pelo Open Hall, o espaço têm maior demanda ao longo do segundo e terceiro quadrimestres do ano, sendo o terceiro aquele em que se observa uma maior utilização do espaço. Ao longo dos últimos cinco anos, o número de eventos tem se mantido estável. Informações sobre o tema não foram disponibilizadas pelo Internacional Eventos.

O grupo de **(b) espaços de eventos localizados em empreendimentos hoteleiros** de Guarulhos é aquele onde está concentrada a maior parte da oferta de espaços. Ao todo, são 11 hotéis que dispõe de estrutura para a realização de eventos, com capacidades e configurações variáveis.

Tais espaços de eventos estão concentrados no centro de Guarulhos. Os espaços para eventos localizados em hotéis do município totalizam 7.842 m² e acomodam até 8.660 pessoas

Tabela 62 - Distribuição geográfica dos espaços de eventos em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Bairro</i>	<i>Quantidade</i>
Centro	5
Aeroporto	3
Rodovia Pres. Dutra	1
Maia	1
Cabuçu	1

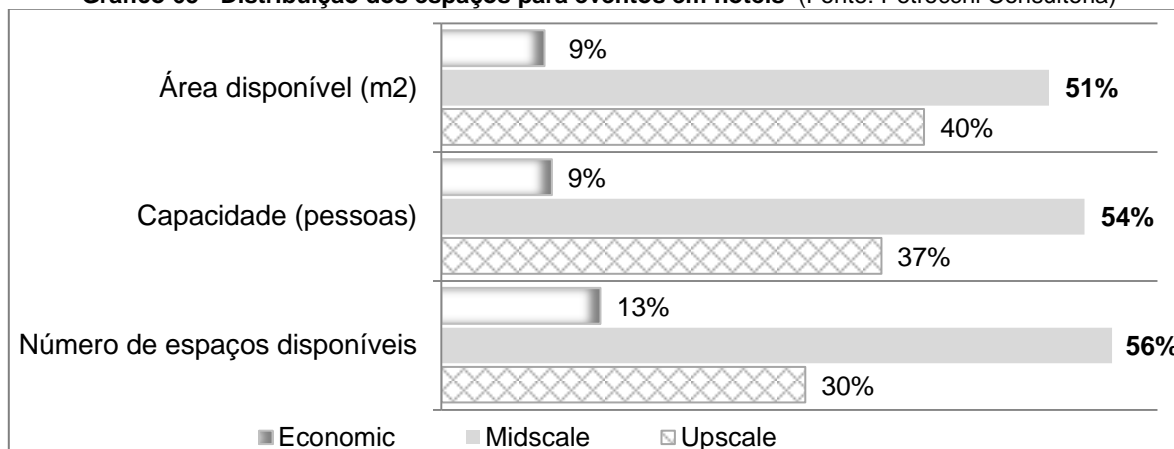
A tabela a seguir expõe os tipos de espaços disponíveis, bem como sua capacidade, segundo as categorias dos empreendimentos hoteleiros em que se localizam: *upscale*, *midscale* ou *economic*.

Tabela 63 - Características e capacidades²³ dos espaços de eventos em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Categoria	Tipo de espaço	Quantidade	Capacidade (pessoas)	Área disponível(m2)
UPSCALE	Área de exposição	1	297	250
	Foyer	2	-	550
	Pavilhão de feiras	1	150	200
	Sala	26	2.245	1.689
	Salão	1	360	360
	Terraço	1	140	122
	Subtotal	32	3.192	3.171
MIDSCALE	Foyer	3	-	-
	Hall	4	-	-
	Sala	51	4.318	3.689
	Salão	1	350	304
	Subtotal	59	4.668	3.993
ECONOMIC	Auditório/ Anfiteatro	1	250	190
	Sala	13	550	488
	Subtotal	14	800	678
Total		105	8.660	7.842

Ao analisar-se a distribuição destes espaços é possível observar que há uma capacidade superior para atendimento nos hotéis do segmento *midscale* (56% da oferta municipal). Ainda assim, os empreendimentos do segmento *upscale* dispõem de área para a realização de eventos de dimensões também relevantes. Os empreendimentos da categoria *economic* são aqueles que concentram a menor quantidade de espaços, metros quadrados e capacidade de pessoas atendidas, como evidencia imagem na sequência.

Gráfico 65 - Distribuição dos espaços para eventos em hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

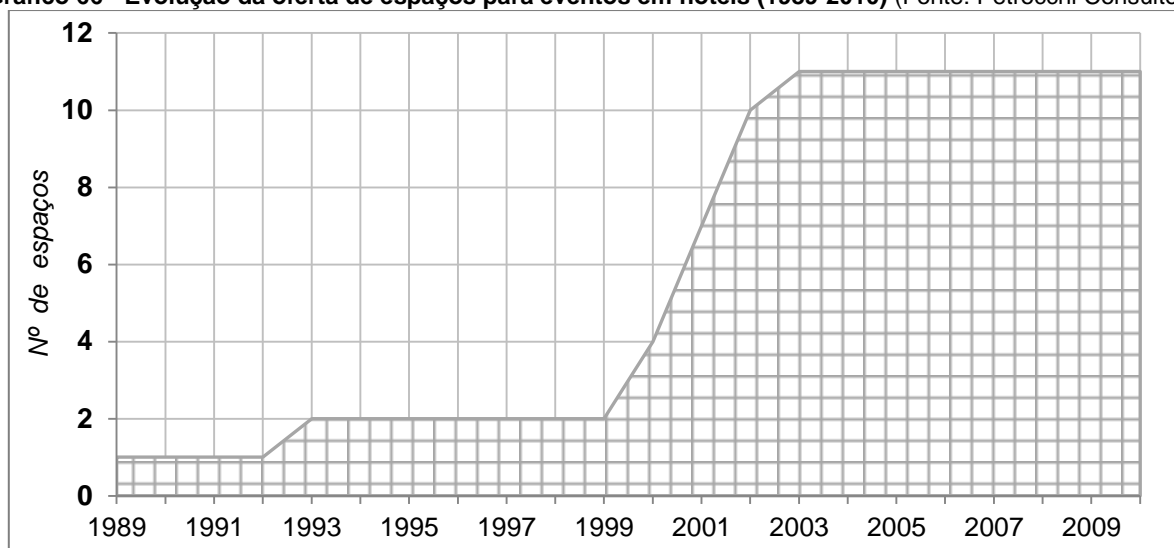


Observa-se que o crescimento dessa oferta é acentuado entre 2001 e 2003.

Considerando a capacidade das UHs dos hotéis, nota-se que têm condições de receber cerca de 40% do público máximo atendido em sua área de eventos com serviço de hospedagem.

²³A capacidade indicada para os espaços considera a formação auditório para salas, salões, auditórios e anfiteatros e a formação coquetel para *foyers*, pavilhões, áreas de exposições e *halls*.

Gráfico 66 - Evolução da oferta de espaços para eventos em hotéis (1989-2010) (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Os espaços para eventos em empreendimentos hoteleiros foram inaugurados no mesmo momento de inauguração dos hotéis em que se localizam e apresentam tempo de atuação médio de 10 anos.

Acessibilidade

As observações de acessibilidade são similares às registradas nas análises sobre os meios de hospedagem.

A grande maioria dos espaços disponíveis para a realização de eventos é de salas, que totalizam 73% da área ofertada nestes espaços.

Foyers e salões também são espaços presentes em alta concentração, conforme evidencia a figura abaixo. A composição dos espaços de eventos é similar nos empreendimentos *upscale*, *midscale* e *economic*. As salas constituem o espaço mais comum e que ocupa maior parte da área disponível.

Tabela 64 - Tipos de espaços para eventos disponíveis hotéis

Tipo de espaço	%
Sala	73%
Foyer	9%
Salão	8%
Área de exposição	3%
Pavilhão de feiras	2%
Auditório/ Anfiteatro	2%
Terraço	2%
Hall	1%

Nos hotéis do segmento *upscale* há presença considerável de auditórios e anfiteatros, superior à observada nas demais categorias.

Por outro lado, o segmento *midscale* tem oferta concentrada em salas, que respondem por 87% da área disponível para eventos nestes empreendimentos.

A maioria oferece espaços moduláveis, ou seja, suas salas podem ser combinadas de forma a atender distintos perfis de eventos.

Dos 11 hotéis, 8 dispõem de espaços moduláveis em sua área de eventos. A maior parte dos espaços disponíveis para a realização de eventos é coberta. Apenas 5 hotéis sinalizaram possuir área descoberta passível de utilização de eventos. Se somadas, essas áreas correspondem a 6% da área total disponível para a realização de eventos no conjunto analisado.

Entre os empreendimentos consultados, 9 oferecem estacionamento para a realização de eventos. A média é de 0,5 vagas por participante em evento. O estacionamento oferecido é, em geral, terceirizado e o valor cobrado para sua utilização pode ou não estar incluso na locação do espaço para eventos. Quando não incluso, tem um custo médio de R\$ 12 por veículo.

Nem todos os empreendimentos disponibilizaram informações sobre os equipamentos, instalações e serviços disponíveis em seus espaços quando questionados sobre o tema. De um total de 11 empreendimentos, 6 disponibilizaram tais informações.

O conjunto de dados oferecido por estes 6 estabelecimentos é analisado na sequência.

Em geral, os hotéis dispõem de instalações como: sanitários, ar condicionado e depósito de materiais. Alguns deles também possuem cozinha, restaurante e bar para uso do espaço de eventos. Oferecem ainda cabines de tradução simultânea, porém por meio de serviço terceirizado.

A maioria dos espaços disponibiliza também equipamentos de apoio como aparelhos de televisão, computador, *datashow*, microfone, telão, mesa de som, fotocopadora, equipamentos de tradução simultânea e telefone. A disponibilização destes equipamentos é, em geral, terceirizada e o valor de utilização de grande parte deles não está incluso no preço de locação do espaço.

Há ainda serviços complementares oferecidos: segurança, serviços gráficos e reprografia, serviços de montagem de *stands* e palcos, manobrista, *coffee-break*, recepcionista, técnico de som e iluminação, tradução simultânea. Os hotéis oferecem serviço de *coffee-break*, sendo que quatro deles disponibilizam o serviço próprio, enquanto dois o terceirizam. Em dois deles o serviço está incluso na locação do espaço e nos quatro demais não. O serviço de limpeza é oferecido por todos os estabelecimentos e está incluso no preço de locação dos espaços.

Serviços relacionados a informações turísticas e turismo receptivo são oferecidos, em geral, apenas mediante a solicitação do cliente. Os empreendimentos da categoria *upscale* contam com uma estrutura mais completa para a disponibilização desses serviços, seja na forma de um departamento exclusivo encarregado de tal programação, seja na contratação de serviços terceirizados para tal.

Já entre os empreendimentos *midscale*, a demanda por este tipo de serviço é menor e, portanto, a organização dos espaços para seu oferecimento também.

Em geral, os espaços para eventos não apresentam destaques em relação à sua arquitetura. Exceções: a área de eventos do São Paulo Airport Marriott Hotel, com *foyer* largo e espaçoso, com ampla iluminação natural; e a do Mercure Guarulhos, cujo espaço é compartilhado com o Ibis Guarulhos e apresenta um elevado pé direito, com 3,5 metros.

Os hotéis informaram que os eventos mais realizados em seus espaços são de cunho corporativo, predominando os treinamentos empresariais, seguidos por convenções e reuniões.

Figura 53 – Espaços de eventos em hotéis de Guarulhos

São Paulo Airport Marriott Hotel



Fonte: Hotéis Marriott, 2010

Mercure Guarulhos



Fonte: Accor Hotels, 2010.

Há variações no tipo de uso dos espaços segundo a categoria dos hotéis em que se localizam. Os empreendimentos *midscale* são amplamente utilizados para a realização de reuniões; os da categoria *upscale* são palco de lançamento de produtos.

Tabela 65 - Tipos de eventos realizados, segundo a categoria do hotel (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Tipo	Upscale	Midscale	Economic
Treinamentos	1	3	1
Reuniões	-	3	-
Convenções	1	1	1
Congressos	-	1	1
Lançamentos de produtos	2	-	-
Confraternizações de empresas	-	1	-
Exposições	-	1	-
Feiras	-	1	-

As empresas privadas são as principais contratantes de espaços dos hotéis.

O perfil da contratante varia de acordo com a categoria de hotel: nos empreendimentos *midscale*, os contratos estão concentrados nas empresas privadas; no *economic*, há uma maior variedade, que inclui também o terceiro setor.

Em geral, são atendidas empresas que possuem sede ou filial em Guarulhos ou em municípios de seu entorno, incluindo-se a capital São Paulo.

Apenas dois hotéis citaram que a localização do aeroporto facilita a realização de eventos em suas instalações, em especial aqueles de abrangência nacional, que não são a maioria dos eventos realizados em seus espaços.

Tabela 66 - Tipos de contratantes dos espaços de eventos (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Contratantes dos espaços de eventos dos hotéis	Categoria do hotel		
	Upscale	Midscale	Economic
Empresas privadas	2	5	2
Órgãos públicos	1	-	1
Associações e terceiro setor	-	-	1

A maioria dos eventos nos hotéis é de abrangência nacional ou regional, ou seja, público do estado de São Paulo e outros estados.

Gráfico 67 – Alcance geográfico dos eventos nos hotéis de Guarulhos (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Nos hotéis de categoria *upscale*, são realizados também eventos internacionais.

A realização de eventos de abrangência nacional nos espaços de Guarulhos é função do Aeroporto de Cumbica.

Os hotéis *upscale* citaram tal abrangência em seus espaços, enquanto a presença desses eventos não é expressiva nos hotéis de outras categorias. Tal fato pode ser um indicativo da existência de uma demanda latente por eventos desta abrangência, atendida majoritariamente pelos empreendimentos *upscale*, os que apresentam localização estratégica em relação ao aeroporto.

Nem todos os hotéis disponibilizaram os preços praticados para a locação de seus espaços. Dentre os 11 entrevistados, apenas 6 aportaram informações sobre este tema, tratadas à continuação. O preço médio de locação desses é de R\$ 10,54/m².

Os espaços nos empreendimentos *upscale* são mais caros que aqueles localizados em empreendimentos das demais categorias, condição comum à maioria dos destinos.

A maioria dos hotéis oferece tarifas especiais para a locação de seus espaços. Em geral, os descontos no preço de locação estão atrelados ao uso das estruturas de hospedagem e alimentação. Desse modo, eventos que além de utilizarem os espaços destinados especificamente para este fim, contratarem os serviços de hospedagem e alimentação, obtém descontos na locação do espaço, que podem chegar inclusive à sua disponibilização como cortesia.

Os preços praticados não apresentam variação significativa ao longo do ano.

O número de locação dos espaços varia ao longo do ano, sendo que nos meses de férias escolares e datas comemorativas há um menor número de locações.

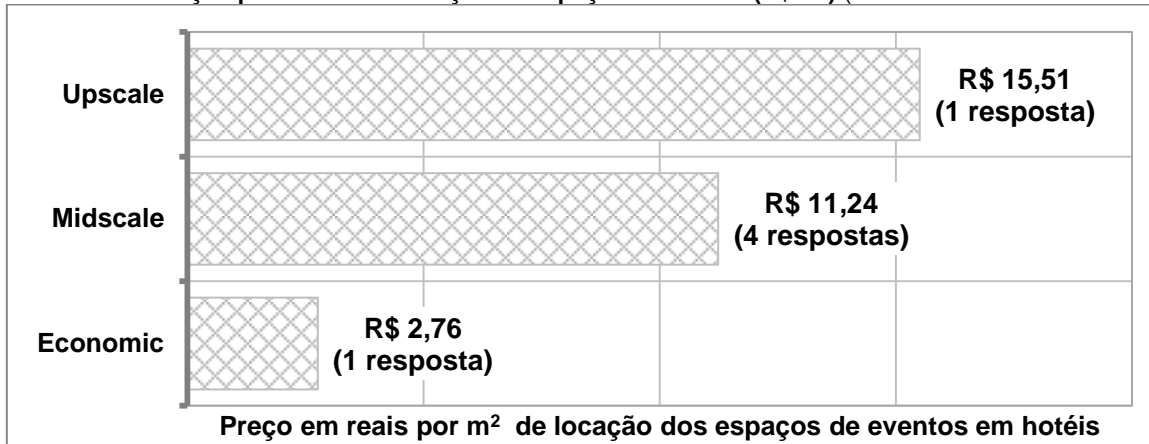
Ao longo dos demais meses do ano, a ocupação dos espaços permanece estável, com algumas oscilações devido a fatores macroeconômicos pontuais.

Tal dinâmica é comum à grande parte dos espaços focados na realização de eventos de caráter empresarial.

Ainda assim, alguns dos empreendimentos desenvolvem ações específicas com o intuito de minimizar os efeitos da sazonalidade. Entre estas ações figuram: divulgação e promoção dos

espaços, em geral conjuntamente com os serviços de hospedagem; venda de pacotes que incluem o espaço de eventos e alimentação a preços baixos; e esforço de vendas junto a potenciais clientes.

Gráfico 68 - Preços praticados na locação de espaços em hotéis (R\$/m²) (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Um dos gestores afirma que se pratica no município concorrência baseada em preços, também no segmento de espaços para eventos. De acordo com ele, os valores praticados nos espaços do município são inferiores aos praticados na cidade de São Paulo, contendo-se as receitas a partir destes espaços.

A maioria não disponibilizou informações sobre a quantidade de eventos ao longo do ano. Os dois espaços em hotéis *upscale* tinham controle de tais dados.

Por esse motivo, não é possível realizar inferências precisas sobre o nível de ocupação do conjunto dos espaços. As inferências feitas dizem respeito a um conjunto restrito de respostas (4) no grupo de 11 estabelecimentos.

Os empreendimentos *upscale* realizam 200 eventos ou mais ao ano, nos quais recebem mais de 30 mil pessoas.

Já os *midscale* realizam entre 40 e 170 eventos, recebendo entre 5 a 10 mil pessoas. Nenhum dos empreendimentos *economic* aportou dados sobre o tema.

Poucos estabelecimentos quiseram divulgar informações sobre receitas.

Os dados indicados pelos 4 empreendimentos apresentaram variabilidade, tanto em seu valor, como nos parâmetros utilizados para sua composição. O faturamento anual advindo de eventos varia entre R\$ 5 milhões de reais (incluindo serviços de alimentação) e R\$ 60 mil (apenas locação de espaços).

A maioria dos hotéis observa um aumento ou estabilidade nas locações dos espaços nos últimos 5 anos. Os hotéis *upscale* afirmaram ter crescimento tímido ou estável no período, diferentemente do observado nos demais segmentos.

Tal cenário é atribuído à crise econômica mundial e à falta de atrativos disponíveis no município que incentivem a captação de novos públicos.

O crescimento de vendas dos espaços de eventos está relacionado em larga escala às ações desenvolvidas pelos próprios estabelecimentos, tais como: divulgação, ampliação e mudança de bandeira.

Dois hotéis têm investimentos previstos para a ampliação de seu espaço de eventos, o Mônaco Convention e Hotel e o Bristol Dobby International Hotel.

No Mônaco Convention e Hotel a área de eventos quase que triplicará, totalizando 3.500 m². A capacidade do estacionamento aumentará em 200 vagas.

O centro de convenções a ser implantado pelo Bristol Dobby International Hotel terá capacidade para atender entre 300 e 500 pessoas, além da capacidade atual do hotel. Sua construção ainda encontra-se em trâmites para a obtenção de licenças.

Em síntese, a oferta de espaços para a realização de eventos em Guarulhos é ampla e predominantemente em hotéis, seja em termos de área disponível, seja no que diz respeito à qualidade das instalações.

Os espaços atendem a eventos de portes diversos, especialmente por disporem de espaços moduláveis.

Não há espaços disponíveis para a realização de eventos para públicos superiores a 2 mil pessoas.

Os eventos de maior porte, abrangência e com um maior volume de pessoas são atualmente realizados nos espaços localizados próximos ao aeroporto internacional, nos empreendimentos *upscale*. Os espaços desses hotéis têm maior porte, individualmente, que os espaços localizados nos hotéis da cidade.

Além disso, contam com estrutura moderna e localização estratégica, ao lado de uma grande via de acesso e próximo ao aeroporto. Combinados, tais fatores influenciam o cenário observado.

2.3.3.4 Empresas organizadoras de eventos

Guarulhos possui apenas duas organizadoras de eventos: a empresa Mídia Max Eventos e a Internacional Eventos, sendo que a segunda atua também locando espaço para a realização de eventos.

As duas empresas não disponibilizaram informações sobre as operações de organização de eventos. Não possuem páginas na internet.

Desta forma, não foi possível o desenho de uma análise mais pormenorizada sobre a oferta das organizadoras de eventos.

Deve-se mencionar que a empresa RBCom, localizada no município, atua com a organização de apenas um evento: o Fórum Empresarial Regional. Trata de um evento idealizado e organizado pela própria empresa, que acontece periodicamente em distintas cidades do estado de São Paulo. Tendo em vista tal foco de atuação, a mesma não tem perfil mais atuante no município.

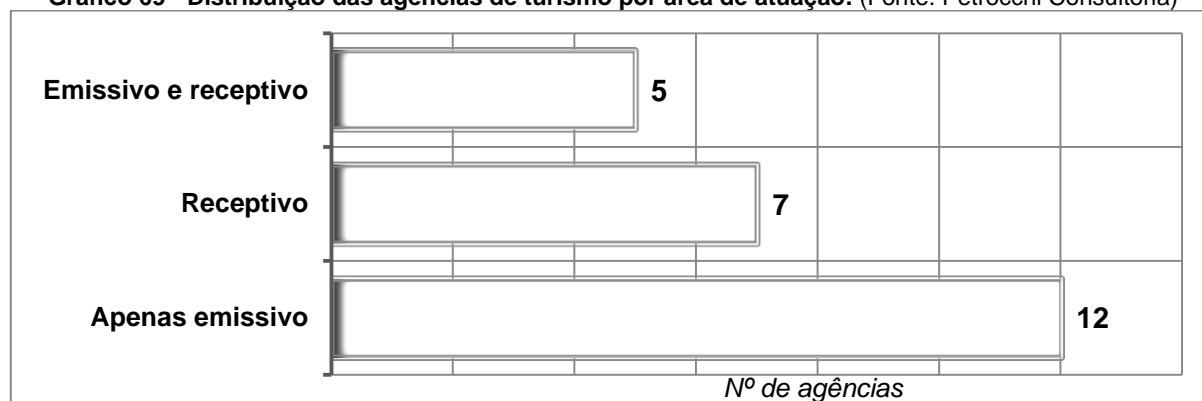
Uma das empresas que atuava neste segmento desde o ano de 2000, a Open Hall, deixou de organizar eventos a partir do ano de 2006.

2.3.3.5 Agências de turismo

Guarulhos conta com 24 agências, dos quais 12 atuam com o serviço de turismo receptivo. As agências emissivas não foram consideradas na análise.

Parte das empresas identificadas atua tanto com serviços de receptivo, como de emissivo, conforme se pode observar em gráfico a seguir.

Gráfico 69 - Distribuição das agências de turismo por área de atuação. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

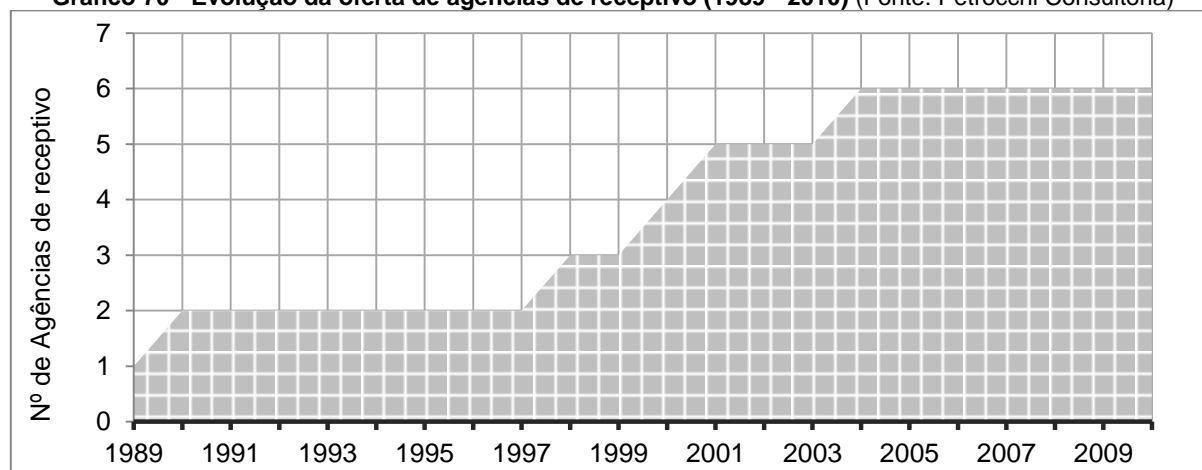


Seis empresas disponibilizaram informações. Além do serviço de agenciamento, os serviços de transporte turístico também compõem a carteira de serviços ofertada. Das 6 empresas, 2 atuam tanto com agenciamento quanto com transporte turístico receptivo.

O agenciamento receptivo tem menor relevância no negócio das empresas que atuam tanto com emissivo quanto com receptivo.

De acordo com as 3 empresas deste tipo entrevistadas, em média, 30% dos serviços que comercializam correspondem ao agenciamento e transporte receptivo; o restante refere-se a serviços de emissivo.

Gráfico 70 - Evolução da oferta de agências de receptivo (1989 - 2010) (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Em média, as empresas têm 13 anos de atuação no município. Em ambos os tipos de empresa – receptivo exclusivo ou receptivo e emissivo – o tempo médio de atuação é de 13 anos.

Em geral, as empresas funcionam diariamente durante os dias de semana e em horário comercial. A maioria delas oferece apoio 24 horas a seus clientes por meio de telefone. Nenhuma das empresas possui sistemas de certificação.

Os principais produtos oferecidos a seus clientes por estas empresas são *city tours* e traslados, oferecidos por 5 das 6 entrevistadas. Serviços como contratação de guias turísticos, locação de veículos, entre outros, também compõem a oferta do segmento.

Tabela 67 - Serviços de receptivo comercializados pelas agências de receptivo (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Serviços	Quantidade
City tour	5
Traslado	5
Guias turísticos	2
Locação de veículos	2
Viagens	2
Suporte a eventos	1
Táxi aéreo	1
Tradução e intérprete	1

Os serviços de viagens, especificamente, referem-se à organização de viagens nacionais para turistas de negócios que usufruem dos serviços das empresas ao longo de sua estada em Guarulhos.

Por tal motivo, caracteriza-se como um serviço de receptivo, e não de emissivo como se poderia interpretar.

Embora atue no segmento receptivo, nenhuma das empresas oferece roteiros turísticos que contemplem Guarulhos.

Os *city tours* oferecidos têm como foco a visitação a São Paulo e outros municípios do litoral e interior. Não oferecem visitas a atrativos ou equipamentos em Guarulhos, exceto pelos hotéis em que está hospedado o público atendido pelas empresas de receptivo locais.

As principais justificativas para que não se inclua Guarulhos nos roteiros são a inexistência de atrativos turísticos, a falta de opções de entretenimento na cidade, a deficiente formação para atendimento ao público internacional nos estabelecimentos da cidade e a oferta de alimentação ainda pouco adequada ao público turístico.

Por causa desses motivos os empresários afirmam haver pequena demanda para este tipo de serviço.

É possível que a visão dos empreendedores acerca da oferta de entretenimento e alimentação do município seja baseada em uma situação passada, já que atualmente o município conta com programação cultural e rede de alimentação em franco desenvolvimento.

Uma das empresas de receptivo comercializa roteiros turísticos que oferecem Guarulhos, porém, tem sede na cidade de São Paulo.

A empresa, Graffitt Viagens, é associada ao GRUCVB e passou a oferecer dois roteiros em Guarulhos a partir do ano de 2009. A oferta dos roteiros surgiu da identificação de que não havia empresas que oferecem roteiros turísticos por Guarulhos.

Contando com o apoio do GRUCVB, a empresa passou a disponibilizar tais roteiros.

São dois produtos específicos: Guarulhos Portal do Brasil e Guarulhos by Night. O primeiro, com duração de quatro horas, inclui passagem pelo centro da cidade, CEA Adamastor I, Praça IV Centenário, Complexo Padre Bento, além de paradas no Bosque Maia e no Parque Balneário de Vila Galvão.

O segundo roteiro tem a mesma duração e inclui paradas no Shopping Internacional de Guarulhos e nos restaurantes da Av. Paulo Faccini.

O público-alvo de ambos os roteiros é o viajante em trânsito no aeroporto internacional. Conforme indicado pela empresa, não há procura constante pelos roteiros.

Tabela 68 - Motivos para a não inclusão de Guarulhos em roteiros receptivos (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Justificativa</i>	<i>Citações</i>
Falta de atrativos turísticos	3
Falta de opções de entretenimento	2
Falta de formação para atendimento ao público internacional	2
Restaurantes pouco estruturados	2
Atrativos turísticos pouco estruturados	1
Cidade dormitório	1
Falta de apoio da guarda municipal no embarque e desembarque	1
Falta de locais para embarque e desembarque	1
Postos de informação não informam aos visitantes sobre serviços	1
Ruas estreitas	1
Segurança deficiente	1
Sinalização ruim	1

As agências de Guarulhos incluem em seus serviços seguros de viagem para seus clientes e seus veículos possuem as licenças e seguros necessários para operação.

A clientela atendida é formada tanto por clientes finais, turistas em visita a Guarulhos, quanto por intermediários, como operadoras de turismo ou empresas privadas.

Duas das empresas entrevistadas indicam o público intermediário como aquele que responde por maior parte da demanda por seus serviços.

O público final atendido pelas empresas, seja diretamente ou através de intermediação, é concentrado no segmento de negócios. Em geral, são executivos, com idade entre 30 e 50 anos, que estão em Guarulhos a negócios. Predominam solicitações de *city tour* em São Paulo e municípios próximos.

As empresas também atendem ao público de lazer, porém em escala menor. Este público é composto, em geral, por turistas internacionais que demandam os serviços por estarem em conexão no aeroporto internacional.

Os meses de férias escolares e feriados são aqueles em que há menor demanda pelos serviços receptivos das empresas, focados no segmento de negócios.

No entanto, para aquelas empresas que também atendem ao segmento de lazer, estas datas correspondem à alta temporada.

Os estabelecimentos não indicaram os preços cobrados por cada um de seus serviços, justificando que se trata de serviços cujos preços variam muito, de acordo com o tipo de grupo recebido e com o tipo de acordo firmado com o cliente final, entre outros.

Das 6 empresas apenas duas divulgaram seu faturamento anual: em média, R\$ 640 mil. No entanto, tal dado não pode ser utilizado para inferências uma vez que correspondem a apenas duas das empresas que formam o segmento de receptivo local.

A totalidade das empresas que atua com receptivo classifica a concorrência praticada pelo setor em Guarulhos como negativa. Em sua opinião, a concorrência é baseada em práticas de patamares baixos de preço, tanto por empresas legalmente formalizadas, como por empresas informais.

Outro aspecto destacado refere-se à prática de comissões proibitivas nos hotéis do município, prática que faz com que se cobrem preços mais altos dos clientes finais.

Ao avaliar a evolução de seus negócios nos últimos 5 anos, 3 das agências assinalaram um crescimento, associado tanto a ações de divulgação levadas a cabo pelos mesmos, como pela conjuntura econômica brasileira.

Contudo, dois entrevistados observaram retração em seus negócios no período. A retração seria devida à desvalorização do dólar, que tornou o destino Brasil menos atraente para o público internacional, e ao aumento das vendas de produtos turísticos via Internet.

As empresas afirmam haver realizado investimentos contínuos para a subsistência e aprimoramento de seus negócios. Os investimentos realizados incluem a compra de veículos, treinamento de funcionários e divulgação dos serviços.

Dentre as 6 empresas, 4 pretendem realizar investimentos em seus negócios, muitos deles tendo em vista a realização do Mundial de Futebol no Brasil em 2014.

Entre os investimentos figuram: a capacitação de recursos humanos, a divulgação da empresa, a aquisição de veículos e a estruturação de sistema para vendas pela Internet.

Uma das empresas pretende ampliar seu negócio, atualmente apenas receptivo, para atender também ao segmento emissivo, de forma a ampliar suas possibilidades de renda.

Outra empresa cita a pretensão de abrir novas bases de venda e, possivelmente, deixar de atuar no município de Guarulhos.

Em geral, os empresários apresentam uma visão positiva sobre as perspectivas de seus negócios. Com a exceção de um deles, todos acreditam num futuro otimista. Um deles associa esse cenário otimista à realização da Copa do Mundo no Brasil.

Em linhas gerais, os serviços oferecidos pelas empresas de receptivo de Guarulhos são concentrados em traslados e passeios na cidade de São Paulo.

Apesar de serem classificadas como empresas de receptivo local, são essencialmente empresas que atuam como receptivo turístico para a capital paulista, e não para Guarulhos.

Os serviços oferecidos em Guarulhos se restringem a traslados entre meios de hospedagem, empresas e aeroporto e serviços de tradução simultânea.

A cidade de Guarulhos não está inserida na carteira de produtos das empresas como uma opção de passeio para seu público, que são visitantes por motivos de negócios.

Neste sentido, cabe mencionar o interesse demonstrado por algumas das empresas entrevistadas em incluir roteiros no município entre seus produtos ofertados.

2.3.3.6 Informação turística

Guarulhos dispõe atualmente de três postos de informação turística, denominados localmente como “balcões de informação turística”.

Dois balcões estão localizados no Aeroporto Internacional, um em cada terminal de desembarque, e o terceiro situado dentro do Internacional Shopping de Guarulhos.

Os balcões do aeroporto, em função de sua localização, funcionam em um horário estendido, das 08h00 às 20h00, diariamente. Já o balcão de informação turística situado no Internacional Shopping, funciona diariamente entre 12h00 e 18h00.

A gestão dos balcões localizados no aeroporto é compartilhada entre Departamento de Turismo e GRUCVB.

O convênio de cooperação técnica entre as duas entidades existe desde 2005. Responsabilidades e custos são compartilhados entre as duas entidades.

Ao Departamento de Turismo cabem os custos com bolsa-auxílio dos estagiários que ali prestam serviço, seu treinamento e supervisão da execução de seu trabalho.

Ao GRUCVB cabem custos relacionados ao fornecimento de uniforme aos funcionários e manutenção do espaço (incluindo gastos com segurança, telefonia e outras taxas diversas).

A localização dos balcões no aeroporto é fruto de convênio firmado entre a Prefeitura de Guarulhos e a Infraero, que concede a permissão de uso do espaço e o rateio dos custos operacionais a ele associados.

A supervisão do serviço prestado pelos estagiários é efetivada por funcionária da Prefeitura Municipal.

O balcão de informação turística do Internacional Shopping, por sua vez, é de responsabilidade única e exclusiva do GRUCVB.

O próprio horário de funcionamento mais restrito deste balcão é fruto dessa condição, uma vez que o GRUCVB não tem condições financeiras de arcar com todos os custos de manutenção do espaço por um período mais estendido.

O treinamento dos funcionários também é um elemento que merece destaque, em especial no que diz respeito aos balcões de informação situados no aeroporto internacional. Por se tratar do maior aeroporto do país, o qual não dispõe de uma estrutura para disponibilização de informações turísticas em nível federal, é natural que os balcões municipais sejam eventualmente consultados por visitantes em busca de informações sobre outros destinos.

Por um lado, o GRUCVB parece entender essa particularidade das estruturas e, ao estar responsável pelo treinamento dos estagiários, o fazem de forma ampla, capacitando os funcionários para prestarem informações não apenas sobre Guarulhos, mas sobre todo o Brasil, ainda que de forma mais geral.

Surge então a necessidade de capacitação mais aprofundada dos estagiários no que diz respeito à oferta técnica e diferencial do turismo de Guarulhos.

O desconhecimento da oferta da cidade é uma preocupação do *trade* turístico e outras organizações consultadas, que remete para o desconhecimento do guarulhense sobre sua própria cidade.

Visita técnica por parte da Consultoria indicou a possibilidade de melhorias nos balcões em relação ao seu serviço básico, no que concerne à forma de atender e o conteúdo das informações.

Caberia indicar neste Diagnóstico do turismo a inexistência de um balcão de informações turísticas no centro da cidade de Guarulhos, área de chegada à cidade por visitantes em veículo próprio e também principal região de permanência de visitantes da cidade, em função da diversidade de hotéis situados na área.

Entretanto existem perspectivas positivas em face de projeto de construção de um centro de informações turísticas, na Praça IV Centenário.

Da mesma forma, acredita-se que será necessário ter um balcão e informação turística na rodoviária, quando esta estiver operando.

2.3.3.7 Locadoras de veículos e serviço de táxis

A cidade de Guarulhos possui cerca de 20 locadoras de veículos em seu território, entre sedes e filiais de empresas desse tipo.

Há concentração dessas empresas no aeroporto internacional. Entre as empresas que atuam no município estão Avis, Hertz, Localiza, Unidas, entre outras.

No que diz respeito à oferta de táxis, o município de Guarulhos possui seis associações e cooperativas de taxistas, totalizando uma frota de 1.300 motoristas permissionários, ou titulares, e 1.099 outros motoristas.

A Guarucoop, que atua no aeroporto internacional, é responsável por metade da frota de taxistas de Guarulhos. O restante dos taxistas da cidade está dividido de forma relativamente homogênea entre as demais empresas da cidade.

Tanto a oferta de locadoras de veículos, como a de táxis em Guarulhos, atende às necessidades da demanda turística.

2.3.3.8 Qualificação profissional

A análise do perfil da mão de obra nos sub-setores de espaços para eventos, organizadoras de eventos, e locadoras de veículos e táxis não compõe a presente análise, uma vez que os gestores responsáveis por tais empreendimentos não forneceram dados sobre este assunto.

Os dados apresentados referem-se ao perfil dos funcionários dos empreendimentos como um todo. Desse modo, o perfil da mão de obra dos meios de hospedagem engloba tanto os funcionários que atuam no setor de hospedagem dos hotéis em si, como em seus setores de eventos e alimentação. Os dados de alimentação referem-se, portanto, apenas àqueles empreendimentos não localizados em hotéis.

Alojamento

De um total de 18 empresas do setor de alojamento presentes em Guarulhos, todas forneceram informações acerca da qualificação de sua mão de obra.

Tais empresas estão distribuídas entre distintas categorias de classificação – *upscale*, *midscale* e *economic*, sendo a maior concentração observada na categoria *midscale*, conforme detalhado em item anterior deste relatório.

Em média, os meios de hospedagem do município possuem 100 funcionários. O número de funcionários cresce em relação à categoria do empreendimento: enquanto nos estabelecimentos *economic* a média de funcionários é de 45, nos *upscale* essa média sobe para 273.

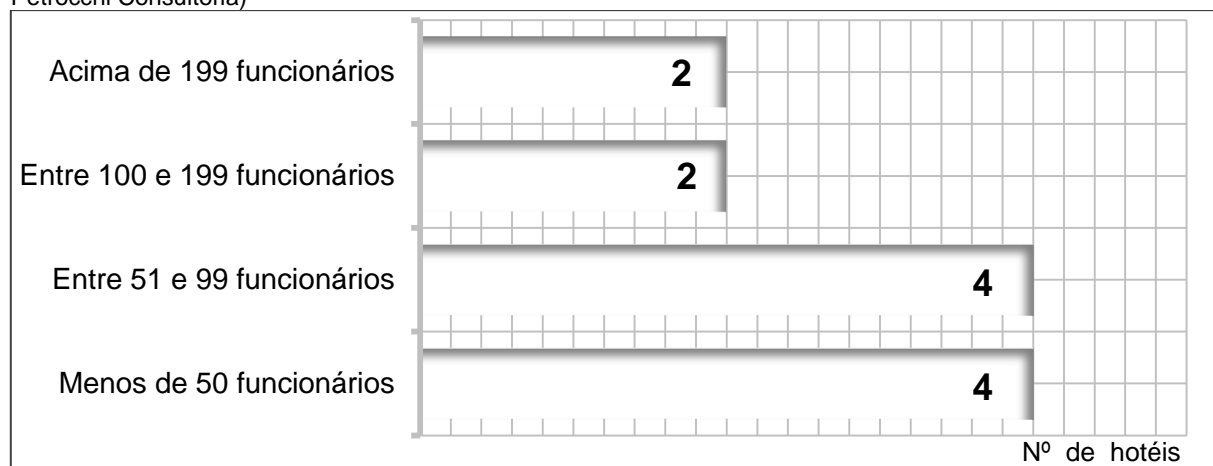
Tabela 69 - Número médio de funcionários e de funcionários por UH nos hotéis

Categoria	Nº médio de funcionários	Nº médio de funcionários/UH
Economic	45	0,7
Midscale	73	0,4
Upscale	273	0,8
Média geral	100	0,5

A média geral de funcionários por UH é de 0,5 sendo mais elevada nos estabelecimentos *upscale*. A quantidade de colaboradores por unidade habitacional nos empreendimentos *economic* é maior que a observada nos de categoria *midscale*.

A maioria dos hotéis emprega menos de 100 funcionários. Apenas dois empreendimentos têm mais de 199 colaboradores, ambos da categoria *upscale*.

Gráfico 71 - Faixas de funcionários empregados nos empreendimentos hoteleiros consultados; (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Os empreendimentos indicaram que seus funcionários possuem, em geral, o ensino médio completo.

Quanto aos níveis de escolaridade, os hotéis indicaram empregar funcionários de distintos níveis de formação, desde fundamental até especialização.

Os mais comuns são os funcionários com ensino médio, presentes em todos os estabelecimentos, seguidos por aqueles com ensino superior, presentes em 11 dos empreendimentos.

7 dos gestores indicaram a origem de seus funcionários e a totalidade afirmou que a maioria reside na própria cidade de Guarulhos.

Tabela 70 - Níveis de formação de colaboradores nos hotéis consultados (Fonte: Petrocchi Consultoria)

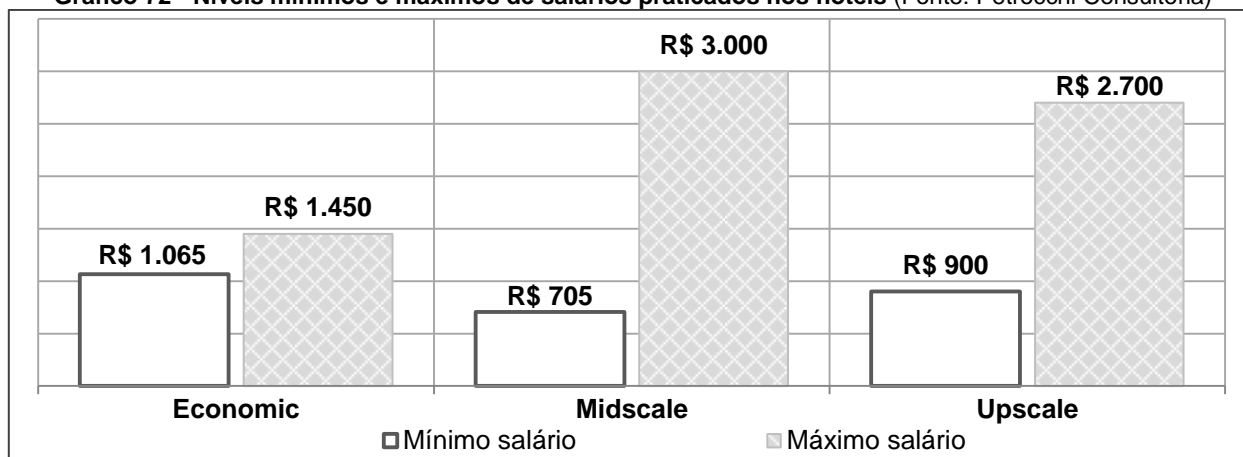
Nível de formação	Citações
Ensino fundamental	6
Ensino médio	13
Ensino técnico	3
Ensino superior	11
Especialização	2

Apenas um dos empreendimentos não possui funcionário que fale outro idioma além do português. Os demais 12 contam com algum colaborador com fluência em idiomas estrangeiros. Em geral, os hotéis contam com funcionários que falam inglês e espanhol. Outros idiomas, porém em menor escala, são: francês, italiano, japonês, alemão e árabe.

A remuneração dos colaboradores dos estabelecimentos é bastante variada. Apenas 4 indicaram um valor médio geral de remuneração mensal paga: R\$ 1.053, excetuando-se os funcionários de nível de direção.

Complementarmente, os hotéis indicaram níveis mínimos e máximos de remuneração.

Gráfico 72 - Níveis mínimos e máximos de salários praticados nos hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Os salários mínimos praticados nos hotéis *midscale* são os mais baixos entre as categorias analisadas, porém os salários mais altos desse segmento são superiores àqueles observados nos hotéis das demais categorias.

Os salários praticados nos hotéis *economic* apresentam maior variação entre máximo e mínimo, o que não ocorre nas outras categorias de empreendimentos, em que a variação entre o salário mínimo e máximo supera os 300%.

Poucos empreendimentos trabalham com funcionários temporários (2), porém mais da metade deles utiliza serviços terceirizados na operação de seu negócio (7).

Nos dois casos em que ocorre contratação temporária, esta se dá para a realização de eventos ou para a substituição de colaborador em período de férias.

Os serviços mais comumente terceirizados são aqueles dos setores de estacionamento, frigobar e lavanderia.

Tabela 71 - Tipos de serviços terceirizados pelos hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Tipos de serviços terceirizados	Citações
Estacionamento	3
Frigobar	3
Lavanderia	3
Locação de equipamentos	1
Manutenção	1
Portaria	1
Restaurante	3
Segurança	4
Transporte em van	1

A totalidade dos hotéis *upscale* e *midscale* e parte dos empreendimentos *economic* oferecem treinamentos periódicos a seus funcionários.

Tabela 72 - Oferta de treinamentos (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Meios de hospedagem	Oferece treinamento	Não oferece treinamento
Economic	2	2
Midscale	7	-
Upscale	2	-
Total	11	2

Os treinamentos mais comuns visam o atendimento ao cliente e áreas de atuação específicas dos meios de hospedagem. Em geral, os proprietários, gerentes ou responsáveis do setor de recursos humanos dos empreendimentos desenvolvem tais treinamentos. Nos casos de hotéis pertencentes a redes hoteleiras, é comum a provisão de treinamento também por parte da rede. A maioria oferece incentivos para que os funcionários se capacitem, porém grande quantidade deles não oferece qualquer tipo de incentivo.

Tabela 73 - Incentivos aos funcionários para a capacitação nos hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Meios de hospedagem	Quantidade
Não	5
Sim, caso busquem por contapropria	5
Sim	3

Entre os hotéis que oferecem incentivos, é comum a prática destes apenas nos casos em que os próprios funcionários identificam as opções de capacitação que lhes interessa, não havendo uma sistemática estabelecida por parte do empreendimento para incentivos à participação em determinadas ações de capacitação específicas.

A totalidade dos hotéis possui algum tipo de parceria para viabilizar o treinamento de seus funcionários. Entre as entidades parceiras no desenvolvimento de ações de capacitação destacam-se o GRUCVB e o SENAC.

Outras entidades citadas são: ABIH, Sinthoresp, universidades locais e da cidade de São Paulo. Os incentivos à capacitação são, em sua maioria, o custeio parcial de cursos de curta ou longa duração realizados pelos colaboradores destes empreendimentos.

Alimentação

8 estabelecimentos do setor de alimentação prestaram informações e estão distribuídos entre distintas categorias, sendo a de maior concentração a de restaurantes (5 estabelecimentos). Em média, cada um dos estabelecimentos de alimentação emprega 33 funcionários e apresenta uma proporção de 0,2 colaboradores por cada assento disponível em seu espaço. Há variações no número de funcionários dos estabelecimentos segundo sua categoria, sendo a padaria o tipo de empreendimento com mais funcionários empregados.

Tabela 74 - Número de funcionários e de funcionários por assento (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Estabelecimento de alimentação</i>	<i>Nº médio de funcionários</i>	<i>Nº médio de funcionários/assento</i>
Churrascaria	30	0,1
Lanchonete	35	0,3
Padaria	82	0,8
Restaurante	24	0,1
Média geral	33	0,2

Apenas uma churrascaria, uma lanchonete e uma padaria compõem a amostra sobre a qual se delineou a presente análise.

Apesar da média de funcionários indicada previamente, a maioria dos estabelecimentos de alimentação emprega até 30 funcionários. Apenas dois deles apresentam maior porte e empregam mais de 50 colaboradores.

O total de funcionários empregados atua, em geral, em dois turnos de trabalho distintos: dia e noite. Em média, os estabelecimentos alocam metade de seus funcionários em cada um desses dois turnos.

Tabela 75 - Funcionários nos estabelecimentos de alimentação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Alimentação fora de hotéis</i>	<i>Nº de funcionários</i>
Menos de 10 funcionários	2
De 11 a 30 funcionários	3
De 31 a 50 funcionários	1
Acima de 50 funcionários	2
Total	8

A maior parte dos funcionários possui o ensino médio completo, porém as equipes são compostas por colaboradores com formações variadas.

Em geral, a maioria dos estabelecimentos possui funcionários com formação média e superior e, em menor escala, com especializações, formação técnica ou apenas ensino fundamental.

Apenas 3 empresas indicaram a origem de seus funcionários e afirmaram que a maioria deles é residente no próprio município. Em relação aos idiomas estrangeiros por parte dos colaboradores, nota-se que 5 dos 8 empreendimentos possuem algum funcionário com este tipo de conhecimento. Em média, possuem dois funcionários com algum conhecimento de inglês, porém nem sempre fluente. O idioma espanhol também é falado em 2 dos estabelecimentos, porém sem fluência.

Tabela 76 - Níveis de escolaridade nos estabelecimentos de alimentação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Nível de escolaridade</i>	<i>Citações</i>
Ensino fundamental	2
Ensino médio	8
Ensino técnico	2
Ensino superior	4
Especialização	2

Nenhum dos estabelecimentos indicou a remuneração média de seus funcionários, porém especificaram os níveis mínimos e máximos de salários praticados. O salário mínimo, em geral praticado em cargos operacionais, é de R\$ 852 e o máximo, normalmente de cargos administrativos é de R\$ 1.387.

Há uma variação de cerca de 60% entre os dois valores, que não apresenta modificações conforma categoria dos estabelecimentos observados.

Poucos estabelecimentos de alimentação utilizam os serviços de funcionários temporários ou terceirizados. Dois contratam temporários e um terceiriza serviços, entre o total de 8 consultados.

Gráfico 73 - Níveis mínimos e máximos de salários (Fonte: Petrocchi Consultoria)



A contratação de temporários se dá para suprir o aumento da demanda aos finais de semana ou para a substituição de funcionários em férias. Já os serviços terceirizados, utilizados por apenas um empreendimento, diz respeito à realização de eventos.

Quase todos os estabelecimentos de alimentação oferecem algum tipo de treinamento a seus colaboradores. Apenas um deles, um restaurante, não tem este tipo de atuação.

Tabela 77 - Treinamentos nos estabelecimentos de alimentação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Alimentação fora de hotéis</i>	<i>Qtd de empresas que oferecem</i>
Oferece	7
Não oferece	1

O tema abordado com maior frequência nos treinamentos é o atendimento ao cliente, em 4 dos 7 estabelecimentos de alimentação. Outros temas abordados são: formação focada em áreas específicas do empreendimento, motivação, alimentos e bebidas e vendas. Em geral, os

próprios proprietários e gerentes dos estabelecimentos são responsáveis pela organização dos treinamentos.

Em alguns casos, fornecedores provêm tal serviço, assim como empresas e profissionais especializados no tema e parceiros dos estabelecimentos de alimentação.

A maior parte dos estabelecimentos de alimentação oferece algum tipo de incentivo para que seus colaboradores sejam capacitados, porém parte desses incentivos está atrelada a uma busca de opções de capacitação por parte do próprio colaborador.

Os incentivos oferecidos são variados, envolvendo o custeio total ou parcial de cursos, a flexibilização nas horas de trabalho e ainda a atuação mediante a elaboração de um plano de carreira para cada um dos funcionários.

Dois dos estabelecimentos têm algum tipo de parceria para o desenvolvimento de ações de capacitação. Um deles possui como parceira uma entidade da cidade de São Paulo que oferece cursos para garçons e *maîtres*. Outro conta com o oferecimento de cursos de vinhos por parte de um de seus fornecedores.

Tabela 78 - Oferta de incentivos para a capacitação dos funcionários (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Oferta de incentivos</i>	<i>Nº de empresas</i>
Não	2
Sim, caso busquem por conta própria	4
Sim	2

Operadores receptivos

As informações analisadas sobre o setor de operadores receptivos diz respeito àquelas disponibilizadas por 5 empresas, 2 delas que atuam exclusivamente com receptivo turístico e 3 delas que também atuam com emissivo.

Em média, cada uma das empresas do segmento de receptivo consultadas possui 8 funcionários.

Tabela 79 - Número médio de funcionários nos operadores receptivos (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Categoria</i>	<i>Nº médio de funcionários</i>
Emissivo e receptivo	6
Receptivo	11
Média geral	8

São empresas que atuam com 10 ou menos funcionários, em sua maioria.

Os funcionários das empresas de receptivo apresentam um nível de formação mais alto que o observado dos demais setores: em geral, são colaboradores com ensino superior.

Este perfil condiz com o tipo de atuação destas empresas, que oferecem serviços de cunho especializado e cuja equipe tem perfil menos heterogêneo que as equipes de estabelecimentos de hospedagem e alimentação.

Entre os componentes das equipes dessas empresas há, em geral, funcionários com ensino médio e superior.

Uma das empresas emprega colaboradores com ensino técnico e outra com especialização. Nenhuma delas afirmou empregar colaboradores que tenham apenas o ensino fundamental.

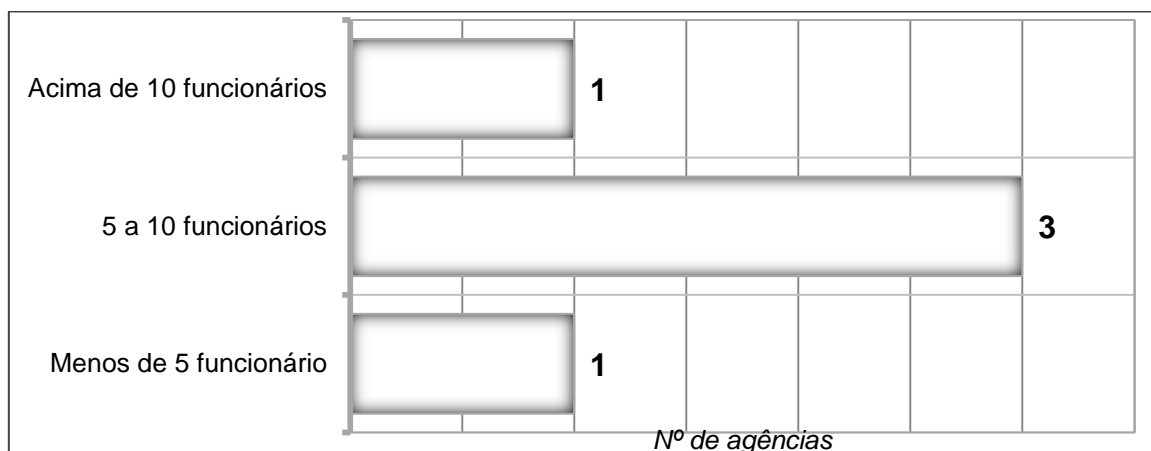


Gráfico 74- Quadros de funcionários nas agências de receptivo (Fonte: Petrocchi Consultoria)

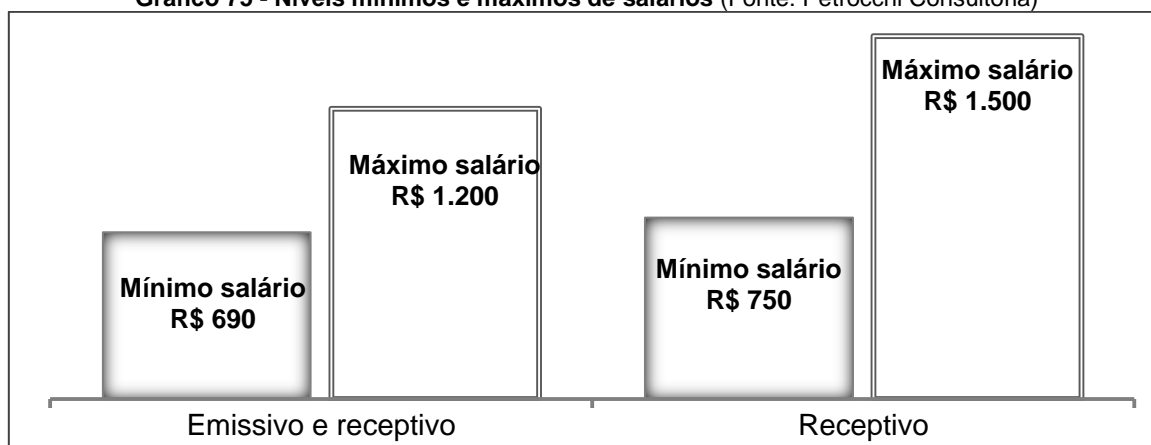
A totalidade das empresas consultadas que atuam com receptivo tem algum funcionário que fala um idioma estrangeiro. Os idiomas mais comuns são inglês, espanhol e japonês. Há também um empreendimento com funcionários que falam mandarim.

Tabela 80 - Níveis de escolaridade dos funcionários(Fonte: Petrocchi Consultoria)

Nível de escolaridade	Citações
Ensino médio	4
Ensino técnico	1
Ensino superior	5
Especialização	1

As empresas não forneceram dados sobre a remuneração de sua equipe, porém disponibilizaram dados sobre os salários mínimos e máximos praticados em seu negócio.

Gráfico 75 - Níveis mínimos e máximos de salários (Fonte: Petrocchi Consultoria)



Em média, a remuneração mínima é de R\$ 730 e a máxima de R\$ 1.500, sendo que há uma variação desses valores entre as categorias de empreendimentos.

As empresas que atuam apenas com receptivo praticam remunerações mais altas que aquelas que atuam tanto com receptivo, quanto com emissivo. Não utilizam funcionários temporários ou serviços terceirizados. A maior parte das empresas de receptivo oferece algum tipo de treinamento a seus funcionários: 4, das 5 entrevistadas, atuam com treinamentos.

Os temas dos treinamentos não foram especificados. Entre as entidades realizadoras de treinamentos foram citadas: ABAV, SEST SENAT, fornecedores de equipamentos e insumos, além dos próprios proprietários e gestores dos estabelecimentos.

Uma das empresas oferece incentivos para a capacitação de seus colaboradores, caso esses busquem por conta própria estas opções de capacitação. Trata-se de uma empresa que atua exclusivamente com receptivo e que custeia parte do valor de cursos e formações realizadas por seus funcionários.

A maior parte das agências de turismo não oferece incentivos aos funcionários para o treinamento. Um dos empreendimentos possui parcerias formalizadas para a realização de treinamentos de seus funcionários junto ao SEBRAE, ABAV e Sindetur.

Tabela 81 - Incentivos para a capacitação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Oferta de incentivos</i>	<i>Nº de agências</i>
Não	4
Sim	0
Sim, caso busquem por conta própria	1

Informação turística

Os funcionários dos balcões de informação turística são estagiários e majoritariamente estudantes dos cursos de turismo e hotelaria. São 7 funcionários distribuídos entre os três balcões de informação turística da cidade, estando três alocados em cada um dos balcões do aeroporto e um alocado no balcão do Internacional Shopping. Em função do horário de funcionamento dos balcões de informação turística do aeroporto, os funcionários trabalham em dois turnos, com escala de folgas.

2.3.3.9 Necessidades de qualificação profissional em Guarulhos

As informações apresentadas ao longo deste item estão organizadas segundo três subsetores distintos: alojamento, alimentação e operadores receptivos.

Alojamento

Dentre os 13 entrevistados, 6 indicam haver necessidades de capacitação da mão de obra que atua em seu subsetor e apenas 1 deles afirma que não há tais necessidades. As empresas não explicitaram que tipo de treinamento se faz necessário.

Tabela 82 - Necessidades de capacitação nos hotéis consultados (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Necessidade de capacitação</i>	<i>Nº de hotéis</i>
Não há necessidades	1
Há necessidades	6
Não respondeu	6

Entre as necessidades de capacitação estão atendimento ao cliente, formação em idiomas estrangeiros e formação específica na área de atuação do profissional, seja através de cursos

de curta ou longa duração. Em geral as empresas julgam que a oferta de capacitação em Guarulhos é deficiente.

Tabela 83 - Oferta de capacitação em Guarulhos, na opinião dos hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Avaliação da capacitação de pessoal em Guarulhos</i>	<i>Nº de hotéis</i>
Deficiente	8
Adequada	3
Não soube avaliar	2

As principais deficiências apontadas referem-se à formação acadêmica, que dá pouco destaque a aspectos práticos e carência de cursos que tratem de temas específicos sobre setores dos hotéis.

As demais deficiências apontadas não se referem à oferta de capacitação em si, mas sim à adequação da mão de obra disponível no município ao perfil desejado pelos empreendimentos. Alguns citam a falta de mão de obra especializada para atuação no setor hoteleiro e a indisponibilidade de colaboradores com conhecimentos em idiomas estrangeiros. Entre os 3 hotéis que avaliam positivamente a oferta de qualificação, as justificativas para tal opinião estão relacionadas às atuações do GRUCVB, consideradas positivas, e à existência de boas instituições de ensino superior no município.

Na opinião da maioria dos entrevistados, o setor público é um dos principais atores responsáveis pela capacitação de mão de obra, sendo seu papel o oferecimento de cursos de capacitação, seja por contra própria, seja em parceria com o setor privado.

Tabela 84 - Setor público e a capacitação, na opinião dos hotéis (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Responsabilidade do setor público</i>	<i>Citações</i>
Oferecimento de cursos	4
Oferecimento de cursos em parceria com setor privado	2
Prover formação de base	2
Disponibilizar recursos para que entidades de classe façam capacitação	1
Divulgação e direcionamento da oferta de capacitação	1
Promoção de ações de capacitação em setores correlatos	1

Alguns entrevistados atribuem ao setor público a responsabilidade de formação de base aos funcionários atuais e futuros, a divulgação da oferta de cursos no município e o direcionamento dessa oferta, conforme as necessidades observadas em cada segmento.

Alimentação

Os gestores indicam haver necessidades de capacitação, sendo que apenas um dos consultados não respondeu sobre essa questão.

Tabela 85 - Necessidades de capacitação nas empresas de alimentação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Necessidade de capacitação</i>	<i>Nº de empresas</i>
Há necessidades	6
Não há necessidades	1
Não soube responder	1

A principal necessidade refere-se uma vez mais ao atendimento ao cliente, citado como tema de relevância por 5 dos 6 entrevistados que afirmaram haver necessidades de capacitação de mão de obra em seus negócios.

Outras necessidades apontadas foram: os conhecimentos de idiomas estrangeiros, a formação específica para operação de restaurantes e a qualificação na área de vinhos.

A avaliação geral da oferta de capacitação para o setor de alimentação em Guarulhos é negativa. Dentre os 8 consultados, 6 afirmaram que tal oferta é deficiente e nenhum deles a classificou como adequada.

As duas principais deficiências apontadas referem-se à falta de cursos que abordem temas específicos de alimentação e à indisponibilidade de instituições de qualidade que ofereçam tais cursos no âmbito municipal.

Assim como observado no setor de meios de hospedagem, também no de alimentação os entrevistados julgam como uma das responsabilidades do setor público o oferecimento de cursos de capacitação profissional.

Tabela 86 - Setor público e capacitação, na opinião das empresas (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Responsabilidade do setor público</i>	<i>Citações</i>
Oferecimento de cursos	4
Prover formação de base	2
Divulgação e direcionamento da oferta de capacitação	1
Divulgar oportunidades de trabalho	1

Outras responsabilidades do setor público também foram apontadas, como a provisão de formação de base, a divulgação de oferta de capacitação e de oportunidades de trabalho, conforme indicado em tabela anterior.

Operadores receptivos

Apenas 3 das agências de receptivo consultadas indicaram as necessidades de capacitação em sua área de atuação, enquanto 3 delas não responderam.

As empresas apontaram como necessidades o atendimento ao cliente e os conhecimentos de idiomas estrangeiros.

Na opinião das empresas a atual oferta de capacitação disponível em Guarulhos é deficiente.

Tabela 87 - Avaliação da oferta de capacitação (Fonte: Petrocchi Consultoria)

<i>Oferta de capacitação em Guarulhos</i>	<i>Nº de agências</i>
Adequada	-
Deficiente	3
Não respondeu	2

Segundo as agências os principais aspectos negativos são relacionados à formação de alunos nas instituições de ensino superior sem conhecimentos práticos do setor e à falta de cursos que tratem de temas específicos relacionados a seu segmento.

Alguns citaram ainda deficiências relacionadas ao perfil da mão de obra local, pouco especializada, mas não à oferta de capacitação disponível em si.

As opiniões sobre a responsabilidade do setor público entre as empresas de receptivo são dispersas: enquanto algumas empresas acreditam não ser papel do poder público capacitar mão de obra e que sua atuação deveria ser apenas de divulgação da oferta de capacitação, outras afirmam que o setor deveria promover cursos.

Outras responsabilidades associadas ao setor público por essas empresas dizem respeito à dinamização do setor turístico e fomento a novos investimentos no setor.

Tabela 88 - Setor público e a capacitação de mão de obra (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Responsabilidade do setor público	Citações
Nenhum	2
Oferecimento de cursos	2
Divulgação e direcionamento da oferta de capacitação	1
Dinamizar setor turístico	1
Fomentar novos investimentos no setor turístico	1

Oferta de capacitação em Guarulhos

A oferta de cursos de qualificação profissional na área de turismo e hotelaria em Guarulhos está concentrada em instituições de ensino privadas. Apenas a Coordenadoria do Fundo Social de Solidariedade, órgão da Prefeitura Municipal de Guarulhos, possui alguma oferta de qualificação profissional pública. Há ainda iniciativas pontuais desenvolvidas pelo Departamento de Turismo da prefeitura e pelo GRUCVB.

Tabela 89 – Entidades de ensino e cursos na área do turismo em Guarulhos (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Colégio Progresso.

A entidade atende desde educação infantil até cursos técnicos (nível ensino médio).

Disponibiliza Curso Técnico em Turismo e Hotelaria.

ENIAC.

A entidade possui cursos de nível técnico até pós-graduação. Na área de turismo, possui os cursos Tecnólogo em Hotelaria, Técnico em Hospedagem e Técnico em Eventos.

Faculdade Integrada Torricelli.

A instituição oferece cursos de nível superior e pós-graduação. Possui cursos de Bacharelado em Turismo, Tecnólogo de Gestão em Hotelaria e MBA em Hotelaria Hospitalar.

Fundo Social de Solidariedade.

O órgão mantém programas e cursos que têm como objetivo a inclusão e geração de emprego e renda. Oferece cursos livres profissionalizantes ligados à alimentação e cozinha.

Microlins.

A instituição trabalha com a oferta de cursos livres profissionalizantes. Oferece curso de Atendimento ao Turista, Hotelaria e Garçom.

PET Cursos Profissionalizantes.

A instituição trabalha com a oferta de cursos livres profissionalizantes. Disponibiliza curso de Turismo e Hotelaria.

SENAC Guarulhos.

A entidade oferece cursos livres, de qualificação, técnicos e de especialização, e também cursos especiais para empresas. Oferece os seguintes cursos: Básico em Organização de Eventos (Curso Livre) e Técnico em Hotelaria.

Universidade de Guarulhos (UnG).

A instituição oferece cursos de nível superior e de pós-graduação. Possui cursos de Tecnologia em Gastronomia e Bacharelado em Turismo.

a) Oferta de cursos livres profissionalizantes

O município de Guarulhos possui oferta de cursos livres profissionalizantes tanto de entidades públicas quanto privadas.

A Coordenadoria do Fundo Social de Solidariedade oferece cursos voltados para qualificação e requalificação profissional.

No que diz respeito aos setores de turismo e hotelaria, a entidade oferece cursos operacionais, voltados para a área de alimentação nas seguintes especialidades: cozinheiro, garçom, atendimento de eventos, confeitiro e panificação industrial.

Todos os cursos são modulares com 100h de formação básica e 100h de formação avançada, e duração aproximada de 3 meses. Oferecidos três vezes ao ano, cada turma forma, em média, 70 alunos.

Os cursos objetivam o desenvolvimento de habilidades relacionadas ao planejamento, produção e a preparação de pães, chocolates, massas doces e salgados. Também buscam desenvolver a consciência da ética profissional e da importância do bom relacionamento interpessoal.

São apresentadas noções de empreendedorismo, visando oportunizar a atuação dos alunos como autônomos. Os cursos têm oficinas/palestras que capacitam os alunos sobre técnicas de higiene e manipulação dos alimentos, além de temas transversais relacionados ao mundo do trabalho, postura, marketing pessoal, entre outros.

A Microlins oferece curso profissionalizante na área de alimentação, direcionado à formação de garçons. Este curso, 48 horas de duração, capacita o profissional de forma rápida para atuar em todos os tipos de estabelecimentos de alimentação e bebidas, incluindo restaurantes, bares, boates, hotéis, resorts, colônia de férias, entre outros.

A entidade oferece também curso de Atendimento ao Turista, com carga horária de 22,5 horas, se propõe a oferecer uma formação objetiva e rápida.

A Microlins ainda oferece, na área de turismo e hotelaria, o curso profissionalizante em hotelaria, que se propõe a capacitar o aluno na execução de atividades nas áreas de alimentos e bebidas, meios de hospedagem, eventos e lazer. Com apenas 60 horas, procura oferecer entendimento sobre as áreas componentes de um hotel e, dessa forma, auxiliar o profissional a direcionar sua carreira. Adicionalmente, possui um módulo especial de Inglês para Hotelaria.

Todos os cursos profissionalizantes oferecidos pela Microlins estão assessorados por um programa de encaminhamento ao mercado de trabalho.

A PET Cursos Profissionalizantes oferece curso livre profissionalizante de Turismo e Hotelaria, o qual está composto por temas gerais de contextualização do setor de turismo, bem como por temas específicos voltados à hotelaria, transportes turísticos, agenciamento e marketing turístico.

O SENAC Guarulhos possui curso livre profissionalizante na área de Organização de Eventos. Com carga horária de 36 horas, ensina ao aluno sobre as etapas de coordenação, organização, realização, promoção e produção de eventos. Apresenta um panorama do trabalho e ensina conceitos básicos para organizar qualquer tipo de evento.

b) Oferta de cursos técnicos (nível médio)

Três instituições de ensino privadas oferecem curso técnico na área de turismo e hotelaria.

O Colégio Progresso é um deles, com o curso técnico em Turismo e Hotelaria.

O curso é ofertado tanto para alunos que cursam o ensino médio normal na instituição quanto para alunos que o fazem em outras escolas, públicas ou privadas.

Objetiva formação técnica ampla, preparando o aluno para atuar em diversos setores da atividade turística, englobando temas como administração de empresas do setor de turismo, aplicação e gerenciamento de sistemas de qualidade dos serviços turísticos, elaboração de projetos de planejamento turístico para destinos e empreendimentos, elaboração de programas de capacitação de recursos humanos, planejamento e implantação de meios de hospedagem e análise e gestão de projetos e empreendimentos hoteleiros.

Além da estrutura normal do Colégio, a entidade ainda conta com estrutura de hotel-escola, uma sala especial que simula ambientes de um hotel 5 estrelas, onde os alunos do curso técnico têm aulas práticas e familiarizam-se com a rotina de trabalho de um hotel.

A Faculdade ENIAC oferece dois cursos de nível técnico: Técnico em Hospedagem e Técnico em Eventos.

Os cursos técnicos da instituição se propõem a atualizar o conhecimento e oferecer ferramentas práticas ao aluno para sua atuação no mercado de trabalho. O curso Técnico em Hospedagem possui um módulo que leva o aluno a desenvolver competências e habilidades em desenvolvimento e elaboração de projetos, sistemas de informação, estratégia de mercado, capacitação e treinamento em hotelaria e hospitalidade.

O curso Técnico em Eventos, por sua vez, possui módulo que visa o desenvolvimento de competências e habilidades em empreendedorismo, serviços de hospedagem, gerenciamento de alimentos e bebidas, inglês aplicado e gerenciamento de eventos.

A Empresa Júnior da faculdade ENIAC mantém um Banco de Talentos com centenas de empresas da região cadastradas, para auxiliar a entrada ou recolocação do profissional no mercado de trabalho.

O SENAC Guarulhos oferece curso Técnico em Hotelaria, composto por três módulos e com carga horária total de 800 horas.

O primeiro módulo é focado na ambientação profissional, ou seja, visa dar um panorama geral sobre o mercado de hotelaria.

O segundo módulo é direcionado a meios de hospedagem, e o terceiro a alimentos e bebidas e eventos.

c) Oferta de cursos superiores – nível tecnológico

Três instituições de ensino privadas oferecem cursos superiores em nível de tecnólogo no município de Guarulhos, com duração de dois anos.

A Faculdade ENIAC oferece curso superior de tecnologia em Hotelaria, visando formar profissional em condições de se tornar responsável pelo planejamento, operacionalização de espaços, equipes e atividades nos diversos departamentos de um equipamento hoteleiro.

O curso tem carga horária total de 1.680 horas, distribuídas em 2 anos.

A Empresa Júnior da faculdade mantém um Banco de Talentos com centenas de empresas da região cadastradas, para auxiliar a entrada ou recolocação do profissional no mercado de trabalho.

A Faculdade Integrada Torricelli oferece curso superior de tecnologia em Gestão em Hotelaria. Os profissionais formados pelo curso estão aptos a gerir empreendimentos do setor hoteleiro e extra-hoteleiro, bem como atuar em empresas privadas ou públicas onde a prática da hospitalidade se faz presente, tais como restaurantes, empresas de eventos, hospitais, academias de ginásticas, spas, colégios internos, entre outros.

O curso tem duração de 2 anos e está focado em Gestão da Hospitalidade para Negócios e Eventos.

A UnG oferece curso superior de tecnologia, na área de Gastronomia.

O profissional formado por este curso sai capacitado a conceber, planejar, gerenciar e operacionalizar produções culinárias.

Pode atuar nas diferentes fases dos serviços de alimentação, bem como em diferentes empresas do setor, desde restaurantes e hotéis até hospitais.

d) Oferta de cursos superiores – nível bacharelado

Cursos de bacharelado em Turismo são oferecidos por duas instituições de ensino privadas do município. A Faculdade Integrada Torricelli oferece o curso de bacharelado com foco em Planejamento e Gestão de Turismo de Negócios e Eventos e duração de 3 anos.

O foco do curso é oferecido em função da vocação turística do município de Guarulhos, percebida pela entidade.

O curso é reconhecido pelo MEC e visa capacitar o aluno para gerir empresas privadas, órgãos públicos ou do terceiro setor; planejar e implementar novos negócios na área de turismo e eventos; planejar e promover o desenvolvimento sustentável de destinos turísticos; diagnosticar, avaliar e gerenciar a qualidade dos serviços relacionados à sua área de atuação; elaborar políticas de turismo para órgãos públicos nacionais e internacionais; desenvolver e executar planos e programas estratégicos em empreendimentos turísticos e implementar e gerenciar diversos tipos de eventos.

A UnG também possui um curso de bacharelado em Turismo, com duração de 3 anos, que visa formar profissional capaz de atuar nas diferentes áreas da atividade turística, preparando-o para planejar, executar e gerenciar projetos, planos e empreendimentos turísticos.

O diferencial do curso da UnG é seu laboratório de Turismo que presta serviços à comunidade interna, organizando viagens, fazendo reservas de passagens, estadias e estabelecendo contato com agências de viagens.

e) Oferta de cursos de pós-graduação

Foi identificada a oferta de um curso de pós-graduação, por uma instituição de ensino privada, relacionado à área de turismo e hotelaria no município de Guarulhos.

É um curso de pós-graduação em nível de MBA na área de Hotelaria Hospitalar. O curso é oferecido pela Faculdade Integrada Torricelli, por meio de seu Núcleo de Hospitalidade, e possui 360 horas de duração.

Direciona-se a alunos graduados, entre outros, em cursos superiores de Turismo e Hotelaria. O programa do curso é dividido em diversos módulos envolvendo temas como: hotelaria hospitalar, marketing de empreendimentos de saúde, gastronomia e saúde e gestão de hotelaria hospitalar.

f) Outras iniciativas de capacitação de mão de obra para o turismo

Outra iniciativa de capacitação identificada no município é a qualificação voltada para taxistas, realizada pelo Departamento de Turismo, em parceria com o GRUCVB e com o apoio da Secretaria Municipal de Transportes e Trânsito.

São cursos livres e gratuitos, com carga horária de 4 horas, cujo objetivo é formar o taxista para atender ao turista que chega ao município.

São tratadas questões de atendimento ao cliente e transmitidos conhecimentos básicos sobre a atividade turística e os principais pontos de visitação da cidade.

Os cursos são ministrados com a participação de colaboradores docentes do Conselho Municipal de Turismo e de funcionários do próprio Departamento de Turismo, todos voluntários.

Uma das características do programa é a parceria com a Secretaria de Transportes e Trânsito. O fato da participação no curso contar com pontuação positiva no cadastro junto à mesma secretaria para efeitos de transferências de permissionários para novos pontos de táxi é um incentivo à participação dos profissionais.

Em 2010 foram formadas quatro turmas até o mês de setembro.

Realiza-se uma pesquisa de satisfação deste público em relação ao curso realizado, os quais, em geral, mostram-se muito satisfeitos com a iniciativa.

A ação foi iniciada em 2005 e permanece ativa ainda em 2010, sendo que passou por reestruturação ao longo deste último ano, com a diminuição da carga horária do curso.

O Programa Recebendo Bem, o Turista Vem é outra iniciativa de destaque no cenário de qualificação profissional local. Trata-se de projeto realizado pelo GRUCVB em parceria com o São José dos Campos Convention & Visitors Bureau, e financiado pelo Mintur.

O objetivo do projeto foi oferecer cursos gratuitos para a capacitação de profissionais e estabelecimentos relacionados à recepção de turistas em 18 municípios, entre eles Guarulhos. Para atingir tal objetivo, o programa cobriu distintas etapas: num momento inicial, no ano de 2008, realizou-se um diagnóstico das necessidades de qualificação profissional, elaborado por empresa consultora contratada.

Com base nos resultados de tal documento, contratou-se empresa especializada para a realização dos cursos no ano de 2009. Os cursos foram realizados ao longo do ano de 2010 e a entrega de relatório final sobre esse processo está prevista para o mês de novembro do mesmo ano.

Os cursos oferecidos cobriram oito temas: Gestão de Pessoas em Hospitalidade, Garçom e Garçonete, Administração de Meios de Hospedagem, Administração de Meios de Alimentação, Governança, Recepção e Reservas, Gastronomia Regional e Diferenciais Competitivos.

Os cursos realizados tiveram a carga horária de 40 horas/aula, com exceção do curso “Diferenciais Competitivos”, que teve 16 horas/aula.

Todos os cursos tiveram conteúdo tanto teórico, como prático. As apostilas que nortearam o desenvolvimento dos cursos estão à disposição do grande público na página de Internet da entidade.

Em torno de 850 pessoas foram capacitadas pelo curso, segundo números extra-oficiais.

Tal panorama é divergente das expectativas iniciais do GRUCVB, que esperava capacitar entre 3 e 5 mil pessoas.

De acordo com representante dessa entidade, a adesão da população local à iniciativa foi inferior àquela esperada, apesar de esforços de sensibilização e divulgação realizados.

2.3.4 - Comercialização

2.3.4.1 - Ações atuais de comercialização

– Iniciativas existentes

O projeto Turismo Corporativo é oferta turística lançado em 2009. Trata da visitação a processos produtivos industriais localizados em Guarulhos, contando com três empresas parceiras.

O programa de visitação é gratuito e as visitas são realizadas mensalmente em cada empresa, conforme número de participantes por elas definido.

O agendamento é feito em uma plataforma eletrônica hospedada no site do projeto.

As responsabilidades de execução do projeto são compartilhadas entre o Departamento de Turismo, o GRUCVB e empresas participantes.

O GRUCVB é responsável pelo termo de adesão/convênio, as empresas participantes controlam a agenda e operacionalizam as visitas. Ao Departamento de Turismo cabe acompanhar os agendamentos e o nível de satisfação dos visitantes, a partir de pesquisa aplicada depois da visita.

O projeto atualmente não possui outra divulgação além do site; eventualmente são distribuídos folders em feiras e eventos dos quais o Departamento de Turismo e o GRUCVB participam.

A Secretaria de Cultura operacionaliza visitação a alguns pontos de interesse de Guarulhos por meio do projeto “Conhecendo Guarulhos e sua História”. É uma das poucas ações de distribuição da oferta turística municipal, embora desconectada dos processos de comercialização do turismo.

O projeto, operacionalizado pelo Arquivo Histórico Municipal, consiste em um passeio por pontos de interesse da cidade, a partir de roteiros variados. As inscrições são feitas pelo telefone e o roteiro é gratuito.

O programa é voltado à população local, em especial para alunos de escolas da rede municipal de educação. Não há restrições quanto à participação de outros públicos, mas até pelo enfoque do programa, não há divulgação da iniciativa.

Os balcões de informação turística se prestam ao papel de ponto de comercialização de Guarulhos no sentido em que disponibilizam informações sobre roteiros turísticos operados por uma empresa de receptivo de São Paulo, englobando pontos turísticos de Guarulhos.

Por fim, o antigo Projeto Cabuçu, iniciativa de desenvolvimento local focada no bairro do Cabuçu, deu oportunidade a micro-empresendedores individuais que tentam operar roteiros dentro do Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira. A operação ainda é informal e organizada junto à comunidade local.

– Atuação das empresas

As estratégias utilizadas por três segmentos do *trade* local, alimentos e bebidas, agenciamento receptivo e hotelaria são descritos a seguir.

a) Alimentos e bebidas

Os estabelecimentos do segmento de Alimentos e Bebidas demonstraram utilizar semelhante estratégia de comercialização. Informaram que a comercialização é feita quase que exclusivamente por meio de venda direta, não fazendo uso de qualquer outro artifício.

b) Agências de turismo

O segmento de agenciamento receptivo também trabalha com estratégia de comercialização simples, focando na venda direta para os público final e público corporativo.

Algumas agências também comercializam produtos por meio de intermediários, geralmente operadoras no Brasil e no exterior.

Apenas uma das agências informou utilizar a Internet, admitindo ser um canal importante em seu caso específico.

Há que se ressaltar que, ao não oferecerem produtos e serviços em Guarulhos, as ações de comercialização e distribuição do agenciamento receptivo, na maioria das vezes, comercializam outros destinos turísticos, que não Guarulhos.

c) Hotelaria

A hotelaria é predominantemente voltada ao público de negócios.

Entretanto, a dependência do público do Aeroporto, durante alguns anos, induziu a hotelaria à prática da venda direta por meio de captadores de hóspede nos espaços do Aeroporto.

Ao longo do tempo essa prática caiu em desuso, apesar de dois estabelecimentos admitirem ainda utilizá-la. Um dos hotéis, inclusive, tem essa modalidade como principal estratégia de comercialização ainda hoje.

Praticamente todos os hotéis pertencentes a cadeias têm no setor de vendas das redes às quais estão associados, um instrumento de comercialização importante. Muitas delas são cadeias de abrangência nacional e inclusive internacional, contando com equipes de vendas nas regiões em que possuem unidades, bem como em outros mercados estratégicos do grupo. Essas equipes geralmente fazem esforços de venda direcionados para toda a cadeia, beneficiando as unidades situadas em Guarulhos.

A maioria dos hotéis, integrantes de uma cadeia ou com departamento de vendas centralizado, também trabalha com representantes comerciais, gerentes de contas ou outros profissionais do gênero da própria unidade, os quais em geral atuam no estado de São Paulo e na própria cidade de Guarulhos, visitando clientes corporativos, agências e operadoras.

A esse propósito, deve-se ressaltar que é forte a presença das agências e operadoras entre os intermediários do segmento de hotelaria. Para alguns hotéis internacionais, essa é uma particularidade do mercado consumidor brasileiro.

Para a maior parte dos hotéis, no entanto, o carro-chefe da comercialização é a central de reservas, seja da rede, seja do estabelecimento. A Internet seria ainda pouco utilizada pelo mercado brasileiro, que procura mais a central telefônica.

No que diz respeito ao uso da Internet, alguns estabelecimentos vêm trabalhando no sentido de ampliar sua participação como ferramenta de comercialização.

Dois estabelecimentos afirmaram ter acordos com *websites* de reservas, enquanto outro fez tentativa de aliar promoção e comercialização ao realizar uma ação de venda noturna de hospedagem com tarifa diferenciada pela Internet.

O segmento de hotelaria atua de forma expressiva na área de vendas. No caso de Guarulhos essa é a atuação de vendas mais destacada.

A efetivação de parcerias para comercialização entre o *trade* e deste com a gestão pública e entidades de classe do setor é praticamente inexistente, para os três segmentos empresariais.

– Aspectos gerais

À parte dos esforços da hotelaria que, ao comercializar os próprios estabelecimentos, de certa forma acaba comercializando também o destino Guarulhos, não há outras ações consistentes de comercialização e distribuição do destino Guarulhos junto ao público final.

Guarulhos não é inserido em pacotes turísticos. A exceção são casos em que é mencionada como cidade-dormitório para conexões aéreas.

A comercialização do destino Guarulhos acontece hoje em função da obrigatoriedade de permanência no destino pelos dois públicos majoritários no local: pessoas a negócios e passageiros em trânsito.

Faltam ações coordenadas em marketing pelos integrantes da rede de hospitalidade de Guarulhos.

2.3.4.2 - Promoção

- Promoção institucional

A promoção institucional da oferta turística de Guarulhos é praticamente inexistente. O órgão oficial de turismo eventualmente desenvolve ações em geral relacionadas a outros projetos e ações do Departamento de Turismo, e não especificamente direcionadas à promoção do destino.

As ações existentes são realizadas pelo GRUCVB ou por empresas privadas. Ao longo da história do órgão municipal de turismo, há poucos registros do desenvolvimento de ações estratégicas voltadas para o marketing do destino Guarulhos.

Há atividades pontuais como em 2003, a Carta do Turismo, elaborada no âmbito da Conferência Municipal de Turismo, que contemplou algumas estratégias de marketing turístico.

Em 2004 foi feita uma campanha promocional denominada “*Faça um bom negócio, hospede-se em Guarulhos*”, em parceria com o GRUCVB.

O Departamento de Turismo já produziu, em anos anteriores, algum material promocional do município, como mapas turísticos, guias gastronômicos, folders e cartões postais.

Atualmente é produzido apenas um mapa turístico de Guarulhos, em parceria com a Secretaria de Comunicação, o qual é disponibilizado principalmente nos balcões de informação turística da cidade, podendo eventualmente ser encontrado de forma não sistemática em alguns estabelecimentos do *trade* local.

O mapa possui informações básicas sobre oferta técnica e diferencial do município. No entanto, promove áreas primordialmente de lazer da população local, dando ênfase a parques e praças.

Ainda no que diz respeito a materiais promocionais institucionais, deve-se mencionar a produção e disponibilização da Agenda Cultural, pela Secretaria de Cultura.

É o material mais consistente de divulgação das atrações culturais do destino Guarulhos no atual cenário.

A Agenda Cultural é veiculada mensalmente e inclui toda programação cultural sob gestão da Prefeitura. O material é disponibilizado em formato impresso nos equipamentos da Prefeitura e em algumas instituições parceiras, e em formato digital na Internet. Não há uma distribuição organizada para os balcões de informação turística e tampouco para os hotéis da cidade.

A Secretaria de Cultura tem a intenção de tornar a Agenda Cultural bilíngüe, o que potencializaria sua utilização por visitantes estrangeiros.

O Departamento de Turismo já foi responsável pela produção de dois filmes promocionais da cidade, um produzido em 2005 e outro em 2007, em parceria com outros órgãos da gestão pública municipal. Esses filmes focalizaram mais as obras de desenvolvimento urbano da cidade do que seu potencial turístico propriamente dito.

Guarulhos não possui *website* oficial de turismo. O *website* do projeto Turismo Corporativo está hospedado dentro do site do GRUCVB. Seu conteúdo atende às necessidades básicas do projeto, fornecendo informações sobre sua forma de operacionalização, as empresas participantes e facilitando o agendamento online.

A participação em feiras e eventos do turismo se dá a partir de parceria entre o Departamento de Turismo e o GRUCVB. O Convention tem tido participações em feiras e eventos locais, regionais, nacionais e internacionais.

Desde 2008 o GRUCVB vem intensificando sua participação em eventos internacionais. Tem como meta participar de dois eventos na Europa, um ou dois eventos nos EUA e dois eventos na América Latina.

O GRUCVB julga ser fundamental a participação em feiras e eventos para divulgação do destino turístico Guarulhos e, inclusive, acredita que a estratégia de participação em eventos internacionais tenha sido positiva para diminuir o desconhecimento deste público sobre o destino Guarulhos.

A atuação do GRUCVB no que diz respeito à promoção turística de Guarulhos passa também pela produção de material promocional.

A entidade possui um *Showcase* de seus associados, que é distribuído em todas as feiras e eventos de que participa – em formato impresso e digital –, além de estar disponível no *website* da entidade.

Recentemente o Convention Bureau também deu início à produção de display para armazenamento de folders de seus associados.

Os displays são custeados pelo GRUCVB e disponibilizados aos associados, enquanto a produção dos folders fica sob responsabilidade de cada associado.

- Promoção no âmbito das empresas de turismo

a) Empresas de alimentos e bebidas

Para promoção de seus estabelecimentos, o segmento de alimentos e bebidas faz uso de propagandas em mídia local, sejam jornais, revistas ou canais de TV de abrangência local. Em alguns casos, um mix dos três tipos de mídia. As empresas divulgam não apenas o próprio

estabelecimento, mas também eventos e novidades. É comum a parceria com empresas da mídia local, em forma de permuta.

Além da promoção em mídia local, feita por todas as empresas do segmento consultadas, uma parte dos estabelecimentos ainda utiliza o sistema de mala direta, que crescentemente vem sendo feita por meio de e-mail. O uso da Internet ainda não é disseminado dentro do segmento. Algumas empresas afirmaram utilizar site, redes sociais, links patrocinados ou outro tipo de instrumento da Internet para suas ações promocionais.

A produção de material promocional impresso parece também ter caído em desuso junto a este público, uma vez que apenas uma empresa afirmou produzir impressos para ampla distribuição. O setor de alimentos e bebidas valoriza a importância da propaganda boca a boca, a qual é especialmente relevante pelo fato de estarem focadas em um público de caráter local.

b) Agências de turismo

A propaganda boca a boca também é mencionada por agências de receptivo, várias das quais a consideram a melhor forma de promoção.

O segmento de agenciamento receptivo faz uso mais disseminado de ferramentas da Internet para promoção de seus negócios.

Ao ter em outros tipos de mídia meios de divulgação que poderiam ser eficientes, mas em geral acima da capacidade orçamentária dessas empresas e de alcance mais restrito, o segmento se volta à Internet como uma forma menos custosa e mais abrangente de divulgação. Inclusive o envio de mala direta, também bastante comum entre essas empresas, é feito por meio da Internet.

c) Hotelaria

Os hotéis de cadeia geralmente contam com algum suporte da própria rede para realizar ações promocionais, as quais têm abrangência nacional e/ou internacional, dependendo do foco de atuação da rede.

A promoção feita pela rede normalmente tem um caráter genérico, ao seguir um padrão para todas as unidades do grupo. Por conta disso, é usual que os hotéis desenvolvam, em paralelo, ações de marketing focadas em sua unidade.

Nesse sentido, mostrou-se bastante comum o uso de mix de ferramentas de marketing para realizar a promoção dos estabelecimentos.

É usual a produção de material impresso, ao contrário dos outros dois segmentos, bem como a participação em feiras e eventos do setor de turismo.

Em função do perfil dos usuários dos estabelecimentos, formado por um volume significativo de hóspedes corporativos, também é comum a realização de promoções na mídia impressa local (jornais, revistas, etc.) ou especializada, e de visitas pessoais aos clientes – utilizada simultaneamente como ferramenta de promoção e comercialização.

O uso da Internet como instrumento de promoção não é tão disseminado no setor, com exceção do envio de e-mail marketing e da disponibilização de site dos estabelecimentos.

Uma empresa informou fazer comunicação com seus clientes utilizando outras ferramentas da Internet, como comunidades sociais e blogs.

Em menor escala, há menções ao uso de assessoria de imprensa para geração e circulação de notícias sobre o meio de hospedagem.

Algumas ações promocionais específicas são utilizadas por um ou outro hotel de forma isolada, como, por exemplo, a realização de eventos na própria unidade – principalmente para o mercado intermediário – a participação em guias publicados por outras empresas/entidades, o

apoio a eventos locais e no caso de um dos hotéis, a divulgação dentro do aeroporto, atrelada à captação no mesmo local.

Para fins de promoção, alguns hotéis destacam parcerias com o GRUCVB, principalmente na produção de material promocional, participação em feiras e eventos do setor de turismo e envio de *e-mail* marketing (*mailing* impresso ou digital).

No entanto, a efetivação de parcerias para promoção entre o *trade* e deste com a gestão pública é inexistente, para os três segmentos.

Apenas três estabelecimentos, em todos os segmentos, afirmaram ter parcerias com outras empresas privadas do entorno de seu estabelecimento, para fornecimento de descontos e promoção recíproca de serviços.

Não obstante, alguns empresários entendem que o fortalecimento de parcerias para promoção, tanto com o setor público como entre diferentes segmentos do *trade* turístico, poderia ser positiva para impulsionar seus negócios.

Para fins de promoção, foi mencionado por diversos membros do *trade* que um material oficial do Departamento de Turismo apresentando o *trade* como um todo e disponibilizado de forma ampla, na cidade e no aeroporto, seria uma forma simples de impulsionar os negócios do *trade* em geral.

À parte do papel do *trade* na promoção turística, algumas empresas privadas do município enxergam na comunicação e promoção turística uma oportunidade de negócio.

O Diário de Guarulhos possui um Guia de Compras de Guarulhos, vendido em bancas de jornal e revista da cidade.

A empresa Neux Comunicação, por sua vez, possui um Guia Turístico de Guarulhos, que está em sua sétima edição. Seu conteúdo deu origem à produção de um mapa turístico da cidade, que também já teve várias edições. Ambos os produtos são viabilizados com a venda de espaços publicitários para o *trade* turístico local.

- Aspectos gerais da promoção

A promoção turística do destino Guarulhos é incipiente, tanto em termos institucionais quanto empresariais.

O GRUCVB realiza ações de promoção turística com caráter institucional.

O destino não realiza divulgação turística em mercados emissores.

O *trade* turístico praticamente não divulga o destino Guarulhos.

A promoção pelo segmento de agenciamento receptivo, que poderia ser feita no enalço da venda de seus produtos e serviços, não ocorre, uma vez que as empresas deste segmento comercializam muito mais produtos fora de Guarulhos do que dentro do próprio destino.

No que diz respeito ao *trade*, a força de vendas dos hotéis, que é expressiva, acaba divulgando indiretamente o destino, mas este tipo de ação reverbera em pouca eficácia para a promoção de Guarulhos enquanto destino o que é acentuado pelo tipo de público majoritariamente captado por estes hotéis – de negócios e de passagem.

2.4 – ANÁLISE DAS INFRA-ESTRUTURAS E SERVIÇOS

A economia em Guarulhos é marcada pelo setor industrial. Entretanto a cidade vem conhecendo uma transição nas duas últimas décadas, em face da progressiva expansão do setor de serviços. O Aeroporto Internacional é importante indutor dessas atividades, notadamente em transportes e armazenagem de cargas.

Na área de serviços básicos, estudos realizados para o Plano Diretor do Sistema de Abastecimento de Água do Município projetam evolução da população de 1,2 milhões de habitantes em 2005, para 1,6 milhões em 2025. Acréscimo de 400 mil pessoas, ou 33%, em 20 anos.

O município possui Plano Diretor para o período 2004 a 2016. A cidade que cresceu de forma desordenada e convive com muitos desafios, entre eles os problemas de segurança pública, a favelização e as questões de saneamento básico.

Em termos de serviços públicos os moradores de Guarulhos expressam a opinião mostrada na tabela abaixo, onde as piores avaliações foram nas áreas de segurança pública, transporte público e atendimento médico-hospitalar.

Esses serviços impactam o desempenho do destino de turismo Guarulhos.

Pesquisa ²⁴ junto aos moradores de Guarulhos, sobre os serviços públicos na cidade			
SERVIÇOS PÚBLICOS AVALIADOS	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom
Limpeza urbana (ruas e praças)	32,5	41,6	26,0
Qualidade ambiental (de modo geral)	32,5	36,4	28,6
Sinalização urbana (Indicações/Placas)	36,4	32,5	31,2
Serviços de comunicação	35,1	31,2	29,9
Telefonia e internet	31,2	26,0	41,6
Transporte público	45,5	27,3	18,2
Atendimento Médico-hospitalar	41,6	33,8	16,9
Preservação de prédios históricos	24,7	32,5	32,5
Segurança Pública	50,6	22,1	26,0

Tabela 90 – Opinião dos moradores de Guarulhos. (Fonte: pesquisa da Petrocchi Consultoria. Outubro 2010)

Já as aprovações mais destacadas foram em telefonia e internet, preservação de prédios históricos e sinalização urbana.

Uma das perguntas feitas na pesquisa junto aos moradores de Guarulhos, indagava sobre se teria ocorrido alguma situação desagradável na cidade com ele, morador.

Entre os que responderam positivamente, 53,6% disseram ter sido assaltados, destacando as dificuldades na área de segurança.

²⁴ Fonte: Petrocchi Consultoria; pesquisa realizada em outubro de 2010

2.4.1 – Indicadores econômicos e sociais

São mostrados a seguir indicadores²⁵ do Município de Guarulhos, da Região Metropolitana de São Paulo, e do Estado de São Paulo, que influenciam – direta ou indiretamente - o sistema de turismo.

Indicador	ano	Guarulhos	Região Metropolitana	Estado
Médicos registrados no CRM/SP (Coeficiente por mil habitantes)	2004	0,59	2,5	2,11
Índice de Desenvolvimento Humano Municipal	2000	0,798	...	0,814
Renda per Capita (Em salários mínimos)	2000	2,27	3,36	2,92
Esgoto Sanitário - Atendimento (%)	2000	77,09	82,77	85,72
Coleta de Lixo - Atendimento (%)	2000	98,37	98,91	98,9
Frota Total de Veículos	2006	313.440	7.398.569	15.187.280
Exportações (US\$ FOB)	2007	2.027.901.440	19.168.858.112	56.211.488.768
Importações (US\$ FOB)	2007	1.765.598.208	19.503.822.848	48.469.000.192
Participação nas Exportações de SP (%)	2007	3,60763	34,10132	100
Rendimento Médio na Indústria (Em reais)	2003	1.420,80	1.641,37	1.451,38
Rendimento Médio no Comércio (Em reais)	2003	807,43	985,57	840,5
Rendimento Médio nos serviços (Em reais)	2003	1.220,10	1.412,72	1.281,38

Tabela 91 – Indicadores sócio-econômicos. (Fonte: IBGE; Secretaria Estadual de Economia e Planejamento; Secretaria Estadual de Desenvolvimento, SP; Prefeitura de Guarulhos; Fundação Seade)

Alguns dos indicadores refletem em atendimentos ao visitante e na qualidade de vida da cidade, como o número de médicos, o IDHM, a renda, coleta de lixo, frota de veículos, analfabetismo, desempenho econômico e valores salariais praticados.

2.4.1.1 – PIB diferencial e população nos mercados

No mercado do turismo é relevante conhecer o PIB diferencial entre o destino e os mercados emissores potenciais. Para seleção e hierarquização de mercados emissores as variáveis de renda e população são orientadoras significativas.

Visando o mercado regional, são listados os números de Guarulhos e da região que envolve o Município.

²⁵ Fonte: IBGE; Secretaria Estadual de Economia e Planejamento; Secretaria Estadual de Desenvolvimento, SP; Prefeitura de Guarulhos; Fundação SEADE

Município	População (2008)	PIB (x R\$1 milhão) (2005)	PIR per capita (R\$) (2005)	% PIB SP (2005)	IDH (2000)
Guarulhos	1.286.523	21.615,31	17.275,96	2,973%	0,798
São Paulo	10.834.244	263.177,15	24.082,86	36,197%	0,841
Itaquaquecetuba	367.042	1.733,66	5.090,08	0,238%	0,744
Arujá	79.364	934,99	12.862,02	0,128%	0,788
Santa Isabel	47.944	359,22	7.586,09	0,049%	0,766
Mairiporã	75.778	606,43	8.335,77	0,083%	0,803
Região Metropolitana	19.697.337	416.501,24	21.465,29	57,286%	-
ESTADO SP	41.139.672	727.052,82	17.977,31	-	0,814

Tabela 92 – População, PIB, IDH de Guarulhos e municípios do seu entorno. Fonte: IBGE; Secretaria Estadual de Economia e Planejamento; Secretaria Estadual de Desenvolvimento, SP; Prefeitura de Guarulhos; Fundação Seade)

Em termos de mercados emissores potenciais o Pib per capita diferencial do Município de São Paulo é o maior encontrado, seguido pela Região Metropolitana e pelo conjunto dos mercados do Estado de São Paulo.

	PIB diferencial	Ppc diferencial
São Paulo	12,18	1,39
Itaquaquecetuba	0,08	0,29
Arujá	0,04	0,74
Santa Isabel	0,02	0,44
Mairiporã	0,03	0,48
Região Metropolitana	19,27	1,24
ESTADO SP	33,64	1,04

Tabela 93 – PIB diferencial. (Fonte: IBGE)

Em termos de estratégias de desenvolvimento do turismo, os mercados potenciais com maior PIB diferencial/PIB per capita diferencial, ofereceriam maior retorno às ações promocionais do destino Guarulhos.

2.4.2 – Aspectos ambientais

A expansão populacional e industrial provocou no território de Guarulhos significativos desgastes em sua cobertura vegetal.

Em função das condições geográficas e climáticas o Município possuía cobertura vegetal primitiva nativa representada pela Mata Atlântica. Era também conhecida por Floresta Cantareira, Mata Planaltina ou de Transição.

As questões ambientais vêm sendo estudadas com propriedade pela Prefeitura Municipal, e há intervenções em andamento ou projetadas. O Plano Diretor do Sistema de Abastecimento de Água estima evolução da população em 400 mil pessoas em 20 anos. As possibilidades de poluição dos aquíferos e implicações na drenagem estão sendo estudadas, em função de resíduos sólidos e despejos industriais. O Município tem centradas preocupações em três intervenções projetadas: o anel rodoviário, a expansão do Aeroporto e a ligação Jacu-Pêssego.

Assim nos parece que o desafio do desenvolvimento sustentável integrado de Guarulhos, por sua própria e natural evolução, vem encontrando posturas, respostas e ações em planejamento bastante adequadas.

Os impactos eventuais do crescimento das atividades do turismo de negócios e de eventos, vocação maior de Guarulhos, e possíveis diversificações da oferta turística, por tudo que foi levantado, teriam acomodação nas amplas escalas projetadas para o atendimento ao conjunto das necessidades municipais, dado que estima-se em 0,02 turista por habitante em escala mensal na cidade.

Dessa forma as soluções de desenvolvimento integrado que são perseguidas pelo Município de Guarulhos - em termos amplos e por sua magnitude - indicariam absorção do crescimento do turismo, como aliás já vem ocorrendo ao longo do tempo.

O crescimento urbano do município de Guarulhos ocorreu de forma acelerada e desordenada, e como consequência surgiram diversos problemas sócio-ambientais, com destaque para as ocupações irregulares, a redução de áreas florestadas, aumento das áreas de risco, áreas degradadas etc.

Segundo Oliveira et al. (2009)²⁶, o aspecto mais importante do uso do solo do município de Guarulhos é o grande contraste existente entre a ocupação urbana, com elevada densidade a sul, e a cobertura vegetal a norte, que representa importantes serviços ambientais para a população.

A área urbana de Guarulhos se desenvolveu e já ocupou quase totalmente a parte sul, que corresponde às colinas e às planícies, áreas estas com condições de ocupação mais favoráveis. Entretanto, essa ocupação se expande para o norte, em áreas menos aptas por serem regiões de morros e montanhas, cujas restrições geoambientais à ocupação são muito mais severas.

Com relação às ocupações em áreas irregulares, nas regiões onde as atividades econômicas são mais intensas, nas zonas urbanas e industriais, ao sul do município, há maior ocorrência

²⁶ OLIVEIRA, Antonio Manoel dos Santos; ANDRADE, Marcio Roberto Magalhães de; SATO, Sandra Emi; QUEIROZ, William. Bases Geoambientais para um Sistema de Informações Ambientais do Município de Guarulhos. Guarulhos: Laboratório de Geoprocessamento da UnG, 2009. 178 p. 4v. Mapas (Relatório FAPESP - Processo 05/57965-1).

das ocupações em Áreas de Preservação Permanente, marginal aos corpos d'água, devido à implantação de acessos viários e às invasões por ocupações precárias. Na parte norte destacam-se as ocupações em encostas com altas declividades e nas APPs de Topo de Morro. Segundo a Lei de Zoneamento (Lei Municipal nº 6.253/07), as Zonas Especiais de Interesse Social (ZEIS) são áreas em que é necessário ordenar a ocupação por meio da regularização urbanística e fundiária de assentamentos habitacionais existentes e consolidados.

Nesta lei, destacam-se cento e trinta e cinco loteamentos que se enquadram na ZEIS-A, que correspondem às áreas públicas ou privadas ocupadas por assentamentos habitacionais consolidados, surgidos espontaneamente e ocupados sem título de propriedade por população de baixa renda, carentes de infraestrutura urbana; e 35 (trinta e cinco) loteamentos na ZEIS-L, que corresponde às áreas sobre as quais foram implantados loteamentos irregulares ou clandestinos, ocupados por população de baixa renda, que se encontram consolidados e que não atendem aos requisitos urbanísticos exigidos nas legislações pertinentes.

Para cada ZEIS é necessário estabelecer o Plano de Urbanização, sendo que a ZEIS que se sobrepor na Zona de Preservação Ambiental (ZPA), na Zona Especial de Proteção Ambiental (ZEPAM), na Zona de Proteção e Desenvolvimento Sustentável (ZPDS) ou na Zona de Projeto Especial – APA Cabuçu – Tanque Grande (ZPE-APA), deverá atender ainda às seguintes diretrizes: promover o desenvolvimento urbano dos assentamentos existentes, sem expansão, subordinado à recuperação e preservação do meio ambiente natural; considerar os condicionantes físico-territoriais, em particular os aspectos morfológicos e hidrográficos; estabelecer índices de ocupação e usos compatíveis com a recuperação e conservação do meio ambiente natural; propor alternativas habitacionais multifamiliares que permitam adensamento sem expansão do tecido urbano.

Em Guarulhos, os problemas geoambientais respondem aos processos de uso do solo, que resultam em degradação ambiental, poluição e alterações da dinâmica do meio físico. As consequências mais importantes destes problemas são os elevados custos ambientais e sociais envolvidos que, muitas vezes, se traduzem em áreas de risco (OLIVEIRA et al., 2009).

Os problemas e riscos geoambientais mais frequentes no município são as erosões em grandes aterros; os escorregamentos em aterros de altas declividades; inundações em fundos de vales ocupados; áreas contaminadas por atividades poluidoras industriais, comerciais e de serviços e degradação da qualidade da água em mananciais de abastecimento.

As erosões em Guarulhos estão associadas à implantação de atividades de parcelamento do solo devido à terraplenagem, aos aterros de resíduos sólidos inertes e as áreas de mineração (areia e brita). Dessa forma, são criadas áreas degradadas onde há o impedimento da regeneração da vegetação natural, criação de focos de contaminação das águas superficiais e/ou subterrâneas, além da poluição visual resultante.

Áreas que apresentam estas atividades estão concentradas nos bairros Lavras, Fortaleza, Capelinha, Mato das Cobras e Bonsucesso.

Os escorregamentos de encostas ocorrem, quase que exclusivamente, devido a processos tecnológicos, em especial em aterros.

A maior ocorrência acontece no relevo de morros e montanhas, com altas declividades e solos rasos, como nos loteamentos do Recreio São Jorge, Novo Recreio, Parque Primavera, Jardim Fortaleza etc.

Devido a rápida transformação do uso do solo e do sistema de drenagem urbana, assim como pela ocorrência de chuvas com intensidades e períodos de retorno variáveis, as áreas de inundações estão sujeitas a variações, tanto em dimensão quanto em localização. Geralmente, as ocupações mais afetadas são a Cidade Satélite de Cumbica, Jardim Álamo, Jardim Izildinha, Vila Galvão e Vila Any, localizados na parte sul do município.

As áreas²⁷ contaminadas correspondem principalmente a postos de combustíveis (65%), seguido de indústrias (17%), transportes (8%), restando, em menor proporção aquelas relacionadas a comércio, empreendimentos imobiliários e a ocorrência de acidentes.

A localização da maioria das ocorrências de contaminação está distribuída numa faixa em torno da rodovia Dutra, concentrando-se na região central. O principal meio impactado é a água subterrânea (acima de 90% dos casos).

Atualmente, o município de Guarulhos beneficia-se com investimentos do Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal, cuja verba está sendo aplicada nas áreas de saneamento básico, drenagem, infraestrutura e habitação.

Com relação às Unidades de Conservação em Guarulhos, foram criadas, por legislação específica (federal, estadual e municipal), duas categorias previstas pela Lei do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (Lei Federal 9.985/2000).

Como unidades de proteção integral, destacam-se o Parque Estadual da Cantareira (Decreto Estadual nº 41.626/63) que, em Guarulhos, é representado pelo Núcleo Cabuçu; o Parque Estadual do Itaberaba (Decreto Estadual nº 55.662/10); o Parque Ecológico do Tietê (Decreto Estadual nº 7.868/76); a Reserva Biológica Burle Marx (Lei Municipal nº 3.703/90); e o Parque Natural Municipal da Cultura Negra - Sítio da Candinha (Projeto de Lei Municipal nº 147/2008). Cogita-se a criação do Parque Natural do Ribeirão das Lavras, que fará parte do Geoparque Ciclo do Ouro de Guarulhos (Decreto Municipal nº 25.974/08).

Como unidades de uso sustentável tem-se: a Área de Proteção Ambiental do Paraíba do Sul (Decreto Federal nº 87.561/82); a Área de Proteção Ambiental da Várzea do Tietê (Lei Estadual nº 5.598/87); a Floresta Estadual de Guarulhos (Decreto Estadual nº 55.662/10); e a Área de Proteção Ambiental Cabuçu -Tanque Grande, com Projeto de Lei aprovado em dezembro de 2010.

Como Áreas Legalmente Protegidas existem, no âmbito estadual, as Áreas de Proteção dos Mananciais (Lei Estadual nº 898/75) do Rio Jaguari, do Rio Cabuçu de Cima e do Tanque Grande, localizados na região norte do município onde estão as cabeceiras das principais bacias hidrográficas. E, no âmbito municipal, os Parques Urbanos, Bosque Maia, Adriana, Jardim City, Chico Mendes, Casa do Atleta, Fracalanza e Zoológico.

Tais áreas também são consideradas importantes espaços, na medida em que contribuem para a manutenção de um ambiente urbano saudável e equilibrado, tendo o papel de minimizar os aspectos negativos da urbanização.

Nas Unidades de Conservação de Proteção Integral, permite-se apenas a realização de pesquisa científica, o desenvolvimento de atividades de educação histórico-cultural e de interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico.

²⁷ CETESB. *Áreas contaminadas no Estado de São Paulo (Guarulhos) – Novembro de 2008*. São Paulo: CETESB. Disponível em: <http://www.cetesb.sp.gov.br/Solo/areas_contaminadas/relacao_areas.asp>. Acesso em 21/12/2010.

Em Guarulhos, apenas o Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira, a Reserva Biológica Burle Marx e o Parque Ecológico do Tietê estão abertos ao público, mas a visitação está sujeita às normas e restrições estabelecidas no Plano de Manejo de cada Unidade, às normas estabelecidas pelo órgão responsável por sua administração e àquelas previstas em regulamento.

2.4.2.1 – Relevo

O Município de Guarulhos tem seu relevo sob o domínio do Planalto Atlântico.

Planícies aluviais, morros, serras, colinas e várzeas são tipos de relevo encontrados.

Por seu turno, a Serra da Cantareira se faz presente ao longo das fronteiras com os Municípios de Mairiporã, Nazaré Paulista e Santa Isabel.

Nesses municípios ela é batizada respectivamente com os nomes de Serra da Pirucaia, do Bananal, de Itaberaba ou Gil.

Guarulhos teve sua cobertura vegetal bastante desgastada. Em função das condições geográficas e climáticas o Município possuía cobertura vegetal primitiva nativa representada pela Mata Atlântica. Era também conhecida por Floresta Cantareira, Mata Planaltina ou de Transição.

O clima, subtropical e úmido.

Temperatura média anual entre 17 e 21 graus Celsius. Durante o inverno ocorrem geadas em determinados espaços. 81,1% é a umidade relativa média do ar.

Guarulhos tem precipitação média anual de cerca de 1400 mm e sua evaporação potencial média situa-se ao redor de 850 mm.

As formas²⁸ de relevo reconhecidas na Região Sudeste do Brasil são conseqüências das estruturas geológicas pretéritas interagindo com as atividades endógenas – magmatismo e tectonismo – e as atividades exógenas, clima, hidrologia e biota. Isso porque o contexto geomorfológico do Sudeste é caracterizado por substrato rochoso pretérito e pela atividade tectônica cenozóica nele atuante. Em conseqüência, verificam-se soerguimentos, basculamentos e/ou abatimentos de blocos de falhas, originando bacias sedimentares do tipo rifte.

Altitudes em Guarulhos	
Altitude Máxima	1.422 metros (Serra do Gil ou Itaberava)
Altitude Média	850 metros
Altitude Mínima	660 metros (Foz do Ribeirão Jaguari com Rio Jaguari)
Altitude na Sede Marco Zero	773,14 metros (Praça Getúlio Vargas)

Tabela 94 – Altitudes em Guarulhos

O município de Guarulhos insere-se no Planalto Atlântico, compartimento geo-morfológico que apresenta relevo bastante movimentado, composto principalmente, por rochas metamórficas e ígneas de idades que variam do Arqueano ao Proterozóico Superior, por rochas vulcânicas básicas (mesozóicas) e alcalinas, estas de idades mesozóica e cenozóica.

²⁸ Fonte: Beatriz Amélia GRAÇA; Antonio Roberto SAAD; Márcio Roberto Magalhães de ANDRADE; Antonio Manoel dos SANTOS OLIVEIRA; Mario Lincoln de Carlos ETCHEBEHERE; William de QUEIROZ; “Condições geoambientais no processo histórico da ocupação territorial do município de Guarulhos, SP”; Revista UnG – Geociências V.6, N.1, 2007, 163-190

Secundariamente, observam-se relevos convexos e suavizados, na forma de colinas, instalados em rochas sedimentares terciárias (paleógenas), bem como em unidades pré-cambrianas.

Verificam-se, ainda, planícies fluviais compostas por sedimentos quaternários.

Diante das várias formas de relevo presentes e de diferentes litologias a elas associadas, pode-se afirmar que a paisagem guarulhense, no que se refere, ao seu meio físico, é bastante diversificada e contém uma gama de variados recursos naturais.

No processo histórico de uso e ocupação desse espaço territorial, essas características geoambientais foram determinantes, desde o século XVI até os dias atuais.

As atividades sócio-econômicas que marcaram o processo de uso e ocupação de Guarulhos podem ser divididas em 3 ciclos principais: a da mineração, a agrícola e a industrial, associadas à expansão urbana.

Dividindo-se o município - do ponto de vista do meio físico - em dois macro-compartimentos, denominados de norte e sul, separados entre si pela Falha do Rio Jaguari, de direção N70°E, o macro-compartimento norte caracteriza-se por ser formado por rochas ígneas e metamórficas pré-cambrianas, e apresentar relevos acidentados nas formas de montanha, morros e morrotes.

O macro-compartimento sul é constituído predominantemente por rochas sedimentares cenozóicas e seu relevo é suave e plano, apresentando colinas e planícies fluviais.

No macro-compartimento norte de Guarulhos predominam as atividades de explorações de brita, sendo que, no passado, essa área foi alvo de exploração para ouro.

No macro-compartimento sul as atividades minerárias são dirigidas para a exploração de areais e argilas, bem como para água subterrânea.

A industrialização em Guarulhos foi acompanhada por ocupação urbana intensa, concentrando-se nas áreas de colinas e planícies fluviais, em face da construção da Rodovia Presidente Dutra e do Aeroporto Internacional de São Paulo "Governador André Franco Montoro".

Essa expansão atingiu também as regiões mais acidentadas, comprometendo as áreas de proteção aos mananciais, os reservatórios de água para abastecimento público e as matas aí existentes.

2.4.2.2 – Aquíferos

Em Guarulhos, como em toda a Bacia do Alto Tietê, dois tipos principais de aquíferos são encontrados: fissural e sedimentar.

O aquífero fissural tem a água armazenada em fraturas e fissuras, na porção inalterada da rocha, representando 60% da área do município, aproximadamente. Relaciona-se às rochas pertencentes aos grupos Serra de Itaberaba, São Roque, e às suítes graníticas.

Em geral, no aquífero fissural, as vazões são baixas, ocorrendo valores em torno de 2 a 6 m³/h. Excepcionalmente, podem alcançar valores de 30 m³/h.

O aquífero sedimentar está associado aos sedimentos tidos como terciários da Bacia Sedimentar de São Paulo e a aluviões quaternários. A composição litológica deste aquífero é constituída por conglomerados, arenitos conglomeráticos e arenitos grossos a médios. As vazões são, em média, de 18 m³/h. No Gráben do Baquirivu-Guaçu, localizado na bacia hidrográfica homônima, podem atingir até 120 m³/h.

Aquífero São Paulo

Aquífero sedimentar²⁹ de extensão limitada. Sua área é de 1.000 km².

Está situado em territórios dos municípios de Guarulhos, São Paulo, São Bernardo do Campo, Mogi das Cruzes, entre outros, no leste do Estado de São Paulo.

O aquífero é constituído por sedimentos arenosos a argilosos formados há pouco mais de 2 milhões de anos e depositados em ambientes fluvial (rios) e lacustre (lagos). Tem espessura média de 100m. Em alguns locais a espessura supera 250 m.

As vazões são inferiores a 2,8 litros/segundo por poço, como faixa recomendável.

Em algumas porções, onde predominam sedimentos arenosos, as vazões podem chegar a 11 litros por segundo, como na zona leste da cidade de São Paulo e nos arredores do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

As águas são, de modo geral, adequadas ao consumo humano e para diversos usos.

Caracterização geral.

O Aquífero São Paulo é constituído por rochas sedimentares que preenchem a Bacia de São Paulo. Esses sedimentos ocupam uma área de pouco mais de 1000 km² e estão distribuídos irregularmente na porção central da bacia hidrográfica do alto curso do rio Tietê, coincidindo aproximadamente com a área ocupada pelo município de São Paulo e arredores, cuja população é da ordem de 13 milhões de habitantes.

As rochas da Bacia de São Paulo pertencem às seguintes unidades: (1) Grupo Taubaté (Paleógeno) constituído, da base para o topo, pelas formações Resende, Tremembé e São Paulo; (2) Formação Itaquaquecetuba (Neógeno); e (3) coberturas aluvionares ecoluvionares (Quaternário).

A sedimentação da bacia desenvolveu-se em ambientes de leques aluviais, sistemas fluviais entrelaçados emeadrantes e flúvio-lacustres.

A espessura média do pacote sedimentar é da ordem de 100m e, em algumas áreas, as espessuras totais dos sedimentos chegam a atingirmas de 250 m.

²⁹ FONTE: José Eduardo Campos (DAEE); José Luiz Albuquerque Filho (IPT)

A variabilidade dos termos litológicos pode ser ilustrada num poço perfurado pelo DAEE no Parque Ecológico do Tietê, Zona Leste, cuja seqüência sedimentar é caracterizada pela predominância de camadas argilosas intercaladas por lentes de areia.

A distribuição espacial dessas unidades mostra que a Formação Resende, constituída por arenitos, conglomerados, diamictitos e lamitos, tem a maior expressão em área, podendo alcançar mais de 200 m de espessura de sedimentos.

Por outro lado, a Formação Tremembé, constituída por argilitos, folhelhos, margas e calcários dolomíticos, ocorre apenas em subsuperfície, em áreas restritas, e pode atingir espessuras de até 60 m. Os depósitos da Formação São Paulo, que correspondem a arenitos, argilitos, siltitos e arenitos conglomeráticos, apresentam carapaças ferruginosas, sustentando altas colinas.

Os arenitos grossos arcoseanos da Formação Itaquaquecetuba, que também contém lamitose brechas, situam-se abaixo da cota 710m, com espessuras variando de 20 a 130 m.

Sobre esses sedimentos e ocupando as planícies dos principais rios da bacia hidrográfica do Alto Tietê, estendem-se as coberturas aluvionares e coluvionares quaternárias, compreendendo linhas de seixos, horizontes argilo-arenosos, conglomerados e areias médias.

A Bacia de São Paulo pertence ao Planalto Paulistano e está encaixada entre a Serra do Mar, a sul, e a Serra da Cantareira, a norte. Sobre o pacote sedimentar desenvolveu-se um sistema de drenagem representado principalmente pelos rios Tietê e Pinheiros, e seus afluentes, Tamanduateí, Aricanduva, Pirajussara e outros, resultando em um relevo de colinas com altitudes variando de 710 a 839 m.

A superfície de contato entre a base do aquífero e o topo do embasamento pré-Cambriano é extremamente irregular em decorrência da atividade tectônica, com presença de falhas que afetaram toda a seqüência estratigráfica sedimentar da bacia.

A reativação de antigas falhas resultou em um intrincado traçado, com reflexos na espessura de sedimentos.

No mapa de espessuras saturadas observam-se depressões individualizadas, notadamente na região da Moóca – Belenzinho – Tatuapé, a sudeste, em Santana - Vila Guilherme, centro norte da região, e no hemi-graben do Aeroporto de Cumbica, município de Guarulhos, a noroeste.

Aquífero Cristalino

Aquífero fraturado, onde o armazenamento da água subterrânea ocorre nas fraturas da rocha. Com extensão regional, ocorre na porção leste do território paulista, em área de 53.400 km², estendendo-se pela Região Metropolitana de São Paulo e por cidades como Campos do Jordão, Jundiaí, Tapiraí e Iporanga.

Estende-se para oeste, coberto pelos outros aquíferos do Estado de São Paulo e atinge grandes profundidades, o que inviabiliza sua utilização. É composto pelas rochas mais antigas do Estado de São Paulo, formadas há mais de 550 milhões de anos.

São rochas de origem ígnea ou metamórfica, como granitos, gnaisses e xistos, formadas pelo resfriamento do magma ou por mudanças significativas das condições de temperatura e pressão em subsuperfície.

Sua produtividade é baixa e bastante variável, com vazão média de 1,4 litros/segundo. Este aquífero apresenta, de forma geral, água de boa qualidade para o consumo humano e outros usos.

- Desmatamento

A expansão da cidade avança sobre a vegetação remanescente em Guarulhos.

Os fundos de vale - estratégicos para preservação dos cursos d'água - têm sido alterados seguidamente para abrigar novas edificações e avenidas, eliminando a possibilidade futura de reposição da vegetação ciliar.

A vegetação tem papel estratégico para o equilíbrio ambiental, a proteção e a conservação dos recursos hídricos e a prestação de serviços ambientais³⁰. As autoridades municipais em Guarulhos cuidaram de identificar as formas de intervenções decorrentes das atividades do homem, que estão conduzindo à eliminação da cobertura vegetal, elaborando Planos Diretores de esgotos e de dragagem.

Os estudos consideraram também o denominado “efeito de borda”. São as áreas limítrofes entre o desmatamento e a vegetação original. Há uma interferência que leva a cobertura vegetal remanescente a perder sua integridade.

Na realidade o desmatamento inicia processo de mudanças nas condições ambientais, provocando perdas significativas no patrimônio natural.

Os estudos da Prefeitura de Guarulhos demonstram a ampliação progressiva do desmatamento, acentuadamente no sentido das bacias hidrográficas dos córregos Lavras e Tanque Grande, “formando uma cunha que começa a dividir a mata existente nessas bacias”.

A questão é mais preocupante na Bacia do Tanque Grande, pela existência de captação para suprimento de água ao Município.

São poucas as áreas de vegetação contínua e muitos fragmentos, deixando expostas as perdas sofridas pelo Município.

As matas estão concentradas nas Unidades de Conservação localizadas ao Norte e constituem a tipologia mais importante, pela sua biodiversidade e repercussão na conservação dos recursos hídricos.

Por essa razão aumenta a necessidade de se permitir a regeneração de matas secundárias, capoeiras, campos antrópicos e outras formas de vegetação alterada, que ainda podem ser vistas em Guarulhos.

É importante para o turismo em Guarulhos que essas questões ambientais básicas, ligadas aos aquíferos e à contenção do desmatamento sejam equacionadas.

³⁰ Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos; Relatório Final e Síntese Multidisciplinar – Plano Diretor de Esgotos de Guarulhos, SAAE, 2004.

2.4.2.3 – Ambiente urbano

– Plano Diretor

O Plano Diretor desenvolvido pela Prefeitura de Guarulhos, com vigência de 2004-2016, contempla a atividade turística nos seguintes artigos:

Artigo 26 – Seção IV – Da Macrozona de Uso Rural-Urbano

Na Macrozona de Uso Rural-Urbano, as ações têm como objetivo principal estimular e preservar a exploração econômica por meio da agricultura, inclusive familiar, agroindústria, mineração, turismo e lazer compatíveis com a preservação ambiental e com o uso residencial, e qualificar os assentamentos habitacionais existentes, dotando-os de rede de infraestrutura urbana.

Artigo 73 – Título VII – Do Desenvolvimento Econômico e da Geração de Emprego e Renda

O Poder Público, em conjunto com a iniciativa privada, inclusive as micro e pequenas empresas, além de outras instituições governamentais e a comunidade, promoverá o desenvolvimento do turismo, com ênfase nos segmentos de turismo de negócios, de eventos, ecológico e rural, respondendo às oportunidades geradas pelo aeroporto internacional e pela infraestrutura de acesso regional.³¹

– Guarulhos de Cara Nova

Foi implantado o projeto intitulado Guarulhos de Cara Nova, focando na cenografia urbana da cidade³² e coibindo o mau uso de anúncios e outras peças visuais e também sonoras.

Tem como principais objetivos organizar o uso de mensagem visual de publicidade e garantir a fluidez e segurança de veículos e pedestres, entre outros.

O projeto foi estabelecido pelo decreto nº 27.630 de 2010, e contém instrumentos visando a restrição do espaço publicitário nas fachadas de todos os prédios comerciais, incluindo o centro histórico, onde os anúncios eram proibidos.

O projeto permite o uso de pinturas como propaganda nas portas metálicas de enrolar dos estabelecimentos comerciais.

Os anúncios de fachada terão seus limites calculados com base na metragem da frente principal do imóvel, na proporção de 40%. Desta maneira, uma loja com 10 metros de fachada poderá utilizar um anúncio de até 4m² de área. No perímetro urbano, haverá pelo menos 50m entre os *outdoors*. Já nas margens das rodovias, a distância mínima será de 100m.

Os impressos de propaganda ficam proibidos de serem distribuídos nos faróis, com exceção dos jornais, desde que tenham ao menos cinco páginas de conteúdo editorial.

Além do tamanho, ficam restritas também a luminosidade e, em alguns casos, o horário do anúncio. Luminosos intermitentes ou com luzes ofuscantes, por exemplo, só podem funcionar das 7h às 22h. Os anúncios sonoros somente serão permitidos com licença prévia e o limite é de 80 decibéis.

A prefeitura municipal prevê o período de um ano para adequação às novas normas.

³¹ PLANO DIRETOR – Desenvolvimento Urbano, Econômico e Social. Prefeitura de Guarulhos. 2004.

³² Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos

2.4.3 – Esgotamento sanitário

A coleta e o tratamento de esgotos são fundamentais para o morador de Guarulhos e são importantes para a construção da imagem de Guarulhos enquanto destino de turismo.

Aproximadamente 75% da população total de Guarulhos³³ é atendida com coleta de esgoto, por meio de 1.574 quilômetros de rede (total geral até 2009).

Categoria ³⁴	Economias ativas de esgoto	Contribuição de esgoto (m ³ /mês)	Contribuição de esgoto por economia (m ³ /economia/mês)
Residencial	216.807	2.996.926	13,82
Comercial	16.566	3190.095	19,26
Industria	1.446	106.488	73,64
Total	235.401	3.506.338	14.90

Tabela 95 – Sistema de esgotos (fonte SAAE, Guarulhos)

Desde janeiro de 2008 o SAAE do município executa obras do Programa de Tratamento de Esgoto de Guarulhos. O Programa estimou o crescimento urbano no horizonte de 2028, resultando em dimensionamentos de diversos projetos, indicados a seguir.

Estação de tratamento de esgotos	Abrangência
ETE São Miguel (Sistema Metropolitano)	260 mil moradores; tratamento de 20% dos esgotos coletados
ETE Várzea do Palácio (Saae)	195 mil moradores; tratamento de 15% dos esgotos coletados
ETE São João (Saae)	195 mil moradores; tratamento de 15% dos esgotos coletados
ETE Bonsucesso (Saae)	260 mil moradores; tratamento de 20% dos esgotos coletados
ETE Cabuçu e ETE Fortaleza (Saae)	39 mil moradores; tratamento de 3% dos esgotos coletados

Tabela 96 – Estações de tratamento de esgotos. (fonte SAAE, Guarulhos)

Até julho de 2010 foram implantados cerca de 156,45 km de redes coletoras e cerca de 27,35 km de coletores-tronco, linha de recalque e interceptor.

O total projetado estimado é de 287,8 km, entre redes coletoras, coletores-tronco, linha de recalque e interceptores.

Em 2009, o SAAE iniciou a construção de duas Estações de Tratamento de Esgoto São João e Bonsucesso, além de coletores-tronco que permitirão conduzir esgotos até a ETE São Miguel, pertencente ao Sistema Metropolitano, e a de coletores-tronco e interceptor do Sistema Várzea do Palácio.

Ainda serão construídas mais três ETEs - Várzea do Palácio, Cabuçu e Fortaleza. Os cinco sistemas próprios darão atendimento às regiões Cabuçu, Fortaleza, Várzea do Palácio, São João e Bonsucesso.

Já a ETE São Miguel, do Sistema Metropolitano, dará atendimento às regiões Pimentas e Cumbica.

O saneamento básico deve ser prioridade para o destino de turismo Guarulhos, pois inclusive está conectada à preservação dos aquíferos.

³³ Fonte: Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) do Município de Guarulhos

³⁴ Fonte: Relatório Final e Síntese Multidisciplinar – Plano Diretor de Esgotos de Guarulhos, SAAE, 2004.

2.4.3.1 – Intervenções em andamento

Cabuçu – Foram implantados, aproximadamente, 8 km de rede, concluídas em 2008. Para colocar o sistema em operação é necessário implantar coletores-tronco e linhas de recalque (3,8 km), três estações elevatórias e a Estação de Tratamento de Esgoto Cabuçu. Em 4 de maio de 2009, o SAAE iniciou as obras dos coletores-tronco, das linhas de recalque e das estações elevatórias, que foram concluídas em setembro de 2010.

Fortaleza – Implantados 20 km de redes coletoras até o final de 2008. Serão construídos 1,2 km de coletor-tronco, para encaminhamento à ETE Fortaleza.

Pimentas/Cumbica – Foram implantados 44 km de redes coletoras; serão executados mais 12,5 km. Além disso, o SAAE irá implantar 31,4 km de coletores-tronco, 708 m de linhas de recalque, 3,4 km de interceptores e 19 estações elevatórias. Até agosto de 2010 foram executados 11,6 km, entre rede coletora, linha de recalque e coletores-tronco.

Várzea do Palácio – Foram implantados 5 km de rede. Também serão construídos cerca de 11,3 km de coletores-tronco e interceptor, além da ETE. O início das obras de coletores foi em agosto de 2009 e até agosto de 2010 foram executados 10,4 km. As obras da ETE estão licitadas. Essa estação de Várzea do Palácio foi concebida de forma a possibilitar, no futuro, a produção de água de reúso para fins industriais.

São João – Serão construídos 14 km de coletores-tronco, cujas obras começaram em julho de 2009. A ETE São João teve início em julho de 2009. Até agosto de 2010 foram executados 6,4 km de coletores-tronco e 1 km de interceptor. Em 27 de setembro de 2010 a ETE São João entrou em operação.

Bonsucesso – Para esse sistema, o SAAE iniciou a construção da ETE em 22 de julho de 2009.³⁵

2.4.4 – Resíduos sólidos

São recolhidas 950 toneladas de resíduos sólidos por dia em Guarulhos. Os serviços de coleta, transporte e destinação do lixo são realizados pela Prefeitura através de empresa contratada para esse fim. O lixo é depositado em aterro sanitário.

Os resíduos sólidos de origem e composições diversas, contribuem significativamente, para a poluição dos corpos d'água no Município de Guarulhos.

A Proguaru - Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos – é sociedade de economia mista e tem atribuições voltadas à limpeza pública do município compreendida a partir da execução dos serviços de varrição, coleta e remoção de lixo, pintura de guias, desobstrução e limpeza de bueiros, coleta de entulho, remoção de animais mortos, limpeza de córregos e ruas de terra, conservação de boca de lobo, poços, muros de arrimo, sarjetões, sarjetas, guias e lavagem de ruas.³⁶

A Proguaru também realiza reciclagens de resíduos provenientes de construção civil. Esse trabalho ocorre nas instalações de uma recicladora no Cabuçu. Os resíduos de concreto transformam-se em meio-fio, blocos de concreto e calçadas, enquanto os de argamassa e cerâmica são destinados à pavimentação.

A colaboração da comunidade pode fazer a diferença na efetividade do gerenciamento dos resíduos sólidos. Os que são originários em atividades industriais, em grande parte

³⁵ <http://www.saaeguarulhos.sp.gov.br:8081/sistema-de-esgoto>. Acesso em 20/12/2010.

³⁶ PROGUARU. Disponível em: www.proguaru.com.br/empresa/estatuto.php. Acesso em 22/12/2010.

considerados tóxicos, podem ser prejudiciais à qualidade das águas, se não tiverem o devido cuidado na disposição final.

Os entulhos (resíduos da construção civil, solos de escavações etc.), normalmente classificados como inertes, podem contribuir para o assoreamento dos cursos d'água e para as inundações. Vem, progressivamente, aumentando o descarte de embalagens plásticas ("Pets" e outros tipos) com grande resistência à degradação, que acabam alcançando os cursos d'água, fazendo obstruções localizadas.

O Departamento de Serviços Públicos de Guarulhos realiza coleta de lixo em toda a área urbana do Município, incluindo favelas e aquelas localizadas na beira de córregos. Para os materiais inertes, o Município conta com um programa específico, baseado em Pontos de Entrega Voluntária – PEVs. Entretanto, ainda ocorrem significativos despejos clandestinos, tanto de lixo como de entulho, próximos às vias públicas, além de descartes diretos nos corpos d'água.

As indústrias de Guarulhos produzem resíduos com concentrações de produtos químicos e têm atividades que geram produtos e efluentes perigosos - metalúrgica, mecânica, auto-peças, química, farmacêutica e distribuição de combustíveis. Ainda existem os serviços de armazenamento subterrâneo de combustíveis, como postos de gasolina, além da área urbanizada sem tratamento de esgotos, do lançamento de efluentes industriais fora de controle e das descargas clandestinas de resíduos sólidos.

Podem ocorrer contaminações no solo, nas águas superficiais e subterrâneas, que são ameaças à saúde pública e aos ecossistemas. De acordo com os critérios definidos pela CETESB as ameaças envolvem não somente a presença de poluentes, mas também a existência de danos ou riscos aos bens a proteger, como os solos, as águas subterrâneas e a saúde das comunidades afetadas.

2.4.4.1 – Aterros sanitários

Em 2011, o município contará com um Plano Diretor de Gestão de Resíduos no qual estão previstos reciclagem de resíduos não orgânicos, aumento do processamento dos resíduos da construção civil e envolvimento das indústrias pela otimização do manejo. Atualmente, são coletadas 950 toneladas de resíduos produzidos no município.

Dentre os aterros existentes no município, têm-se:

A CDR Pedreira – Centro de Disposição de Resíduos LTDA - trata-se de um aterro sanitário localizado na Estrada Ana Diniz, 7.200. Popularmente conhecida como Estrada do Cabuçu.

A Quitaúna Serviços LTDA - é um aterro sanitário controlado, localizado na Estrada Ana Diniz, s/n. Popularmente conhecida como Estrada do Cabuçu.

Há também em Guarulhos a Cooperativa de Recicladores de Guarulhos (Coop Reciclável), localizada no bairro do Taboão.

2.4.5 – Fornecimento de água

O abastecimento de água em Guarulhos é efetivado pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto do município. São atendidas 203.118 unidades³⁷ com ligações de água no Município de Guarulhos, através de rede de abastecimento com 1,65 mil quilômetros (2009).

Como atitude preventiva para garantir a qualidade, toda a água produzida (cerca de 0,516 m³/seg) e distribuída (aproximadamente 3,994 m³/seg) é monitorada periodicamente.

Além disso, é feito o monitoramento operacional diário nas estações de tratamento de água com dados “on line” de telemetria, totalizando 2060 amostras por dia (aproximadamente 1 análise a cada 7 minutos).

As perfurações de poços tubulares profundos realizada pelo SAAE viabilizaram a entrada em operação entre 2001 a 2007 de 24 poços, ampliando o suprimento de água. Os poços caseiros (cacimbas), os poços tubulares e os mini-poços profundos retiram a água subterrânea em Guarulhos. Não se sabe quantos poços existem na cidade.

Os poços que permitem um melhor resultado são mistos, extraindo água dos 2 aquíferos, o Sedimentar e o Cristalino, em áreas de maior fratura e/ou abertas.

Os poços no aquífero Sedimentar fornecem 5 vezes mais água. A exploração não controlada vem provocando o rebaixamento dos níveis da água dos aquíferos. As vazões elevadas que são extraídas diminuem as reservas de água.

A expansão urbana provoca ainda a poluição das porções próximas à superfície, agravada pelo lançamento de esgotos nos corpos d'água.

As projeções indicam ampliação da demanda por água, em face do crescimento populacional e das atividades econômicas.

O Aeroporto de Guarulhos é abastecido por poços tubulares profundos, que fornecem 5 mil m³ por dia. São vazões elevadas que superam a capacidade de reposição da água subterrânea.

Além disso, são previstos empreendimentos que poderão agravar o quadro: o prolongamento da Avenida Jacu Pêssego; a ampliação do Aeroporto e o trecho Norte do Rodoanel.

A obra da Av. Jacu Pêssego complementar a ligação entre os municípios de São Paulo e a região do ABC com Guarulhos. Isso possibilitará a ligação do Aeroporto com o Porto de Santos. É possível mitigar os principais impactos da obra, em face de estar restrita à área urbana atual.

A obra da 3ª pista do Aeroporto poderá trazer consequências graves. Estudos de Impacto Ambiental, elaborado pela Prefeitura de Guarulhos, indicaram repercussões preocupantes sobre a drenagem da bacia do Baquirivu Guaçu, aumentando os problemas existentes. Isso porque a obra prevê a retificação do rio e ocupação de várzeas remanescentes.

Já a obra do Rodoanel cortará relevos acidentados e redutos de mata natural. Serão afetadas áreas protegidas do Parque Estadual da Serra da Cantareira e nascentes de afluentes da Bacia do Baquirivu Guaçu.

O traçado da rodovia induzirá, ainda, a ocupação urbana, potencializando a degradação do patrimônio ambiental do município de Guarulhos.

O traçado do Rodoanel poderá inviabilizar o projeto do Geoparque Ciclo do Ouro.

³⁷Fonte: Serviço Autônomo de Água e Esgoto (Saae) do Município de Guarulhos

A administração municipal promoveu a elaboração do Plano Diretor de Drenagem – Diretrizes, Orientações e Propostas, em dezembro de 2008. O plano elegeu os seguintes objetivos:

- a. Capacitar o Município de Guarulhos para a Gestão e o Manejo de Águas Pluviais;
- b. Reduzir o agravamento das inundações que se verifica pelo avanço da ocupação, degradação de áreas estratégicas e pelas alterações climáticas;
- c. Reduzir as conseqüências dos casos críticos e equacionar os pequenos alagamentos;
- d. Reequilibrar o regime hídrico, diminuindo-se os picos das cheias e das estiagens.

Para alcançar tais objetivos o Plano Diretor definiu 12 diretrizes:

1	Gestão municipal articulada
2	Proteção aos mananciais, à cobertura vegetal existente e áreas livres de ocupação
3	Controle da erosão e assoreamento
4	Prevenção da ocupação e aterramento de várzeas
5	Recuperação de áreas urbanas degradadas
6	Lei de compensação de impactos decorrentes da urbanização
7	Manutenção e operação da infra-estrutura de drenagem existente
8	Implantação e operação de reservatórios de contenção
9	Eliminação de interferências negativas dos grandes empreendimentos
10	Redução de ameaças à saúde e melhoria da qualidade da água
11	Redução dos riscos e da ocorrência de áreas contaminadas
12	Intervenção em áreas críticas de inundação

Tabela 97 – Diretrizes do Plano Diretor de Drenagem. (fonte: SAAE; Prefeitura de Guarulhos, 2008)

2.4.5.1 - Vulnerabilidade dos aquíferos

A vulnerabilidade dos aquíferos à poluição depende de fatores, como a composição dos solos e rochas e sua interação com a água infiltrada, a profundidade do nível d'água, entre outros.

Os sedimentos Quaternários são mais sujeitos à poluição (alta vulnerabilidade). Em Guarulhos os aquíferos são suscetíveis à degradação em função de diversas fontes poluidoras com origens na fragilidade da coleta de esgoto e em determinadas atividades industriais. No aquífero sedimentar o risco de poluição às águas subterrâneas é maior nas áreas de ocorrência dos sedimentos aluvionares Quaternários, cuja vulnerabilidade é alta. No aquífero Cristalino, as águas subterrâneas são mais bem protegidas (média baixa – baixa), em face de existência de cobertura de solo (manto de intemperismo).

Em Guarulhos os despejos de esgotos não tratados e as áreas contaminadas e com potencial de contaminação, infelizmente, estão localizados nas regiões mais vulneráveis (alta, média alta e media). Por isso as águas subterrâneas estão suscetíveis a uma progressiva deterioração.

2.4.5.2 – Melhorias no suprimento de água

A partir da elaboração do Plano Diretor do Abastecimento de Água, concluído em 2003 com orientações até 2025, ocorreram adequações no sistema de abastecimento de água em Guarulhos, tais como:

a) Parque Continental 2 e Parque Continental 3:
passaram a ter abastecimento de água adequado pois, em alguns períodos, não contemplavam totalmente as necessidades destas localidades.

b) Jardim São João, Haroldo Veloso, Cidade Seródio, Jardim Novo Portugal, Santa Terezinha e Santo Expedito:

deixaram de receber o abastecimento da Estação de Tratamento de Água Tanque Grande passando a receber, diariamente, as águas do reservatório São João. A partir da instalação de

uma nova adutora na via Jamil João Zarif, parte dos bairros São João e Cidade Seródio, além de toda a região de Haroldo Veloso, são supridas pelo reservatório Cidade Martins.

c) Pimentas:

o rodízio de água, que antes alternava um dia para cada dois dias sem abastecimento, passou a receber água em dias alternados.

d) Bonsucesso:

que compreende os bairros de Vila Carmela, Parque Residencial Bambi, Jardim Presidente Dutra, Triunfo, Vila Nova Bonsucesso, Jardim Aracília, Jardim Álamo e parte da Ponte Alta, estão com abastecimento normalizado.

Com a construção do reservatório do Bonsucesso, foi possível regularizar o abastecimento em toda a região que, mesmo tendo rodízio, recebe água todos os dias. Um caso crônico foi resolvido no bairro Bambi que, embora possua uma rede de distribuição, chegava a ficar até 15 dias sem água. Hoje é abastecido todos os dias, das 12 às 22 horas.

e) Jardim Fortaleza: teve o fim do rodízio por meio da construção de três reservatórios, instalação de adutoras, transformações na Estação de Tratamento de Água (ETA) Tanque Grande para que as altas localidades do bairro recebessem o fornecimento de água.

Desde 2006, o Centro de Reservação Bonsucesso abastece o bairro Ponte Alta. Sua operação alterna o abastecimento entre 10 horas com água e 14 horas sem água. Há um período de duas horas destinado à recuperação de seu nível. Desta forma, os bairros Jardim Santa Paula, Ponte Alta 1, Ponte Alta 2, Jardim Nova Ponte Alta e Jardim Anita Garibaldi são abastecidos da meia-noite às 10 horas, enquanto os bairros de Bonsucesso, Vila Nova Bonsucesso, Vila Carmela 1, Vila Carmela 2, Residencial Bambi, Sítio Recreio Rober, Vila Sadokin e Jardim Triunfo recebem água das 12 às 22 horas.

O abastecimento de água da região das Lavras adquiriu maior flexibilidade, por meio de uma obra realizada no Jardim Presidente Dutra nos reservatórios R1 e R2, através do Booster Cecap.

As partes baixas dos bairros Haroldo Veloso, Cidade Seródio e São João tiveram mudanças no sistema de rodízio de abastecimento. De 6 horas com água e 18 horas sem água, passou a atuar com 48 horas com água e 24 horas sem água. Tais mudanças são decorrentes das obras nos 4.500 m de extensão das redes primárias que vinculam os bairros Taboão e São João.

Os bairros Parque Santos Dumont, Jardim das Oliveiras 1 e 2, Jardim Princesa, Jardim Munira e Bananal tiveram alterações no sistema de rodízio de abastecimento de água. Passaram a ter 48 horas com água e 24 horas sem água, de modo que antes, eram 6 horas com água e 18 horas sem água.

2.4.5.3 – Rede de distribuição

Sistema de abastecimento ³⁸	Bairros atendidos
ETA CABUÇU	Cabuçu, Jardim City, Jardim Dos Cardosos, Parque Continental I, Parque Continental Ii , Parque Continental Iii , Recreio São Jorge
CANTAREIRA	Bom Clima, Centro, Cocaia, Gopouva, Jardim Bela Vista, Jardim Paraventi, Jardim Primavera, Jardim São Domingos, Ponte Grande, Taboão, Vila Galvão, Vila Rosália
ETA TANQUE GRANDE	Jardim Bonança, Jardim Fortaleza, Jardim Lenize, Jardim Vila Rica, Parque Santos Dumont
ALTO TIETÊ	Bonsucesso, Conjunto Marcos Freire, Jardim Alvorada, Jardim Angélica, Jardim Arapongas, Jardim Cumbica, Jardim Katia, Jardim Nova Cidade, Jardim Presidente Dutra, Jardim Silvestre, Parque Residencial Bambi, Pimentas, Vila Any, Vila Carmela I, Vila Izabel
R 2	Jardim Jade, Jardim Santa Terezinha, Jardim Santo Expedito
R I	Cidade Soberana, Jardim Centenário, Jardim Das Andorinhas, Jardim Hanna, Lavras
Reservatório Vila Barros	Parque Cecap
Reservatório São João	Cidade Serodio, Conj. Hab. Haroldo Veloso, Jardim São João.

Tabela 98 – Distribuição de água. (Fonte: SAAE Guarulhos)

2.4.6 – Suprimento de energia

Os serviços públicos de energia elétrica compõem o conjunto infra-estrutural básico em um destino de turismo. Em Guarulhos tais serviços atendem às necessidades do município. A concessionária de distribuição de energia elétrica é a empresa EDP Bandeirante, que apresenta níveis adequados na qualidade do fornecimento.

2009 Consumo	Fonte	Energia elétrica		Gás	
		Consumo (kWh)	Nº de Consumidores	Consumo(m³)	Nº de Consumidores
	Residencial	757.579.990	342.404	1.685.961	11.040
	Comercial	583.978.909	21.316	2.148.639	66
	Rural	795.453	81		
	Industrial	1.391.893.246	2.599	85.490.798	75
	Iluminação pública	46.032.666	586		
	Poder público	66.181.257	1.658		
	Serviço público	43.819.511	125		
	Consumo próprio	663.829	24		
	Automotivo			20.468.601	19
	Co-geração			4.798.154	3
	Totais	2.890.944.861	368.793	114.592.153	11.203

Tabela 99 – Consumo de energia elétrica e gás. (Fonte EDP e Emplasa)

³⁸ Fonte SAAE, 2010

2.4.7 – Transportes

Guarulhos³⁹ registra 335.177 veículos, tendo, em consequência a taxa de motorização de 266 veículos por 1000 habitantes. O município tem 1884 km de ruas pavimentadas, 557 km de ruas não pavimentadas e 20 km de estradas vicinais.

Guarulhos é um dos mais importantes pólos logísticos de São Paulo e do País por isso se empenha em projetos de melhorias viárias, refletidos em obras que totalizam R\$ 66 milhões, dos quais R\$ 55 milhões são provenientes dos repasses da CEF.

Entre as obras, consideradas de grande importância para a mobilidade urbana e para a estrutura viária da cidade, está a primeira fase da extensão da Avenida Jacu-Pêssego, que viabilizará a ligação da avenida Papa João Paulo I, em Guarulhos, com a rodovia Presidente Dutra, com a construção de um túnel sob a rodovia.

Nas outras fases do projeto, orçado em R\$ 170 milhões, será feita a ligação da Rodovia Presidente Dutra com a Ayrton Senna.

Com recursos do Orçamento Geral da União a obra vai permitir não só a transposição da rodovia Presidente Dutra, como também as alças complementares, na altura do km 213, no Jardim Cumbica.

Os projetos beneficiarão a cidade em vários setores, permitindo encurtar a distância entre o Aeroporto Internacional de Guarulhos e o Porto de Santos.

Entre as diversas intervenções projetadas pela Prefeitura constam:

- 1ª fase da obra da Av. Jacu-Pêssego que prevê o prolongamento da via;
- Obras de infraestrutura na Estrada Guarulhos Nazaré;
- Recuperação de pavimento e drenagem na Av. Papa João Paulo I;
- Construção das alças de acesso no Viaduto existente junto á Rodovia Fernão dia, bem como o prolongamento da Av. Transguarulhense. PRODETUR
- Elaboração de Estudos e Projetos visando á Implementação do Complexo Viário Terminal Rodoviário-Aeroporto Internacional de Guarulhos. (BAQUIRIVÚ) com apoio do PRODETUR;
- Elaboração de Estudos e Projetos para construção de transposição da Av. Guarulhos, cruzamento com a Av. Tiradentes e Av. Aniello Pratici, com apoio do PRODETUR;
- Elaboração de Estudos e Projetos para implantação de Veículo Leve sobre Trilhos – VLT no Município de Guarulhos, com apoio do PRODETUR
- Construção do Terminal Turístico Rodoviário – 2ª Etapa. INFRAESTRUTURA – DIETU
- Além desses projetos a cidade estará ganhando terminais de ônibus urbanos do Pimentas e do Jardim São João, cujas obras estão em andamento. Os terminais do Parque Cecap e do Taboão, sob responsabilidade da EMTU, têm previsão de ficarem prontos no início de 2011.

³⁹ Fonte: Emplasa

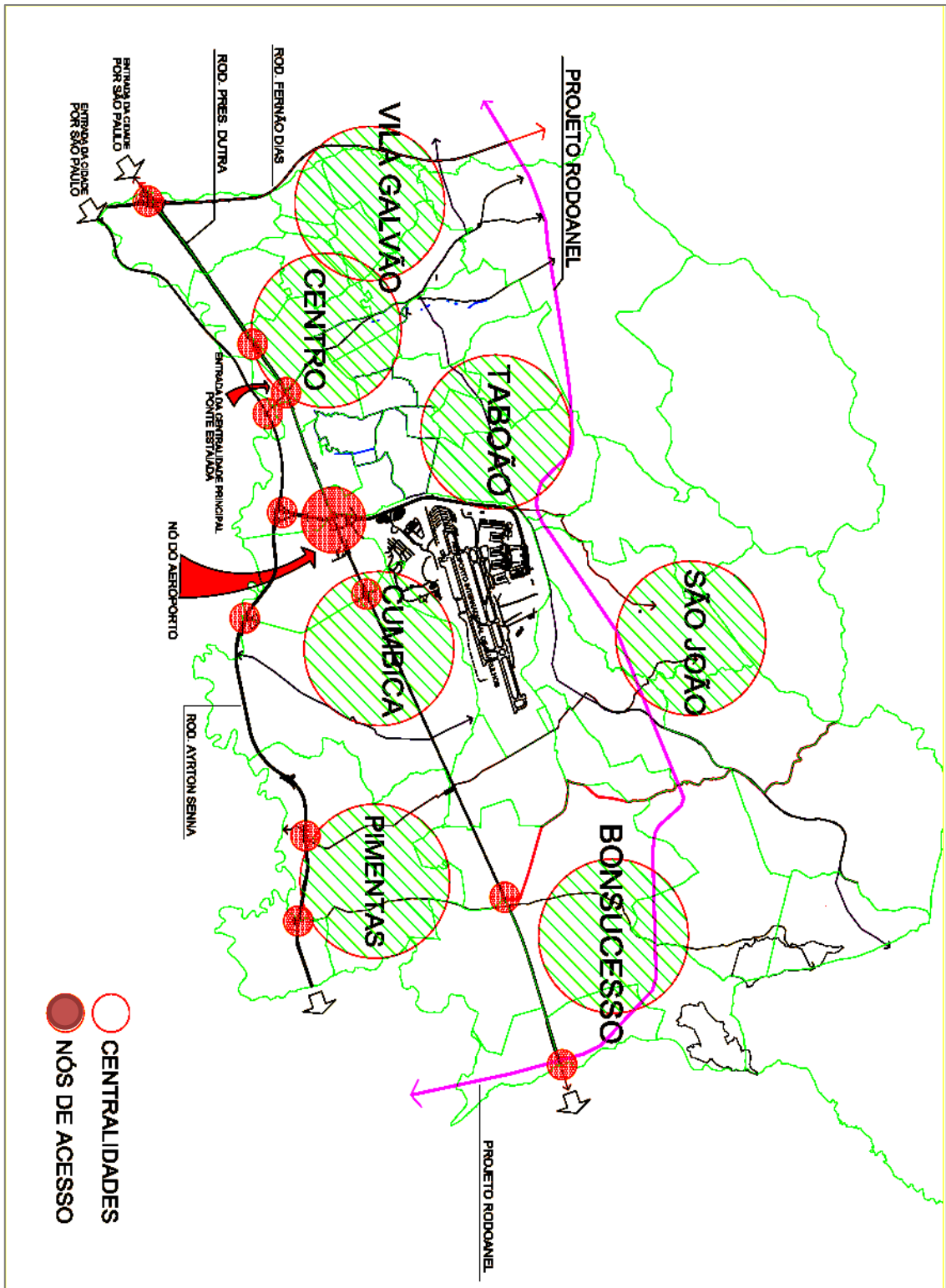


Figura 54 – Centralidades e nós em Guarulhos

Figura 55 – Nó 1 – Entrada da cidade por São Paulo (fonte:Google)

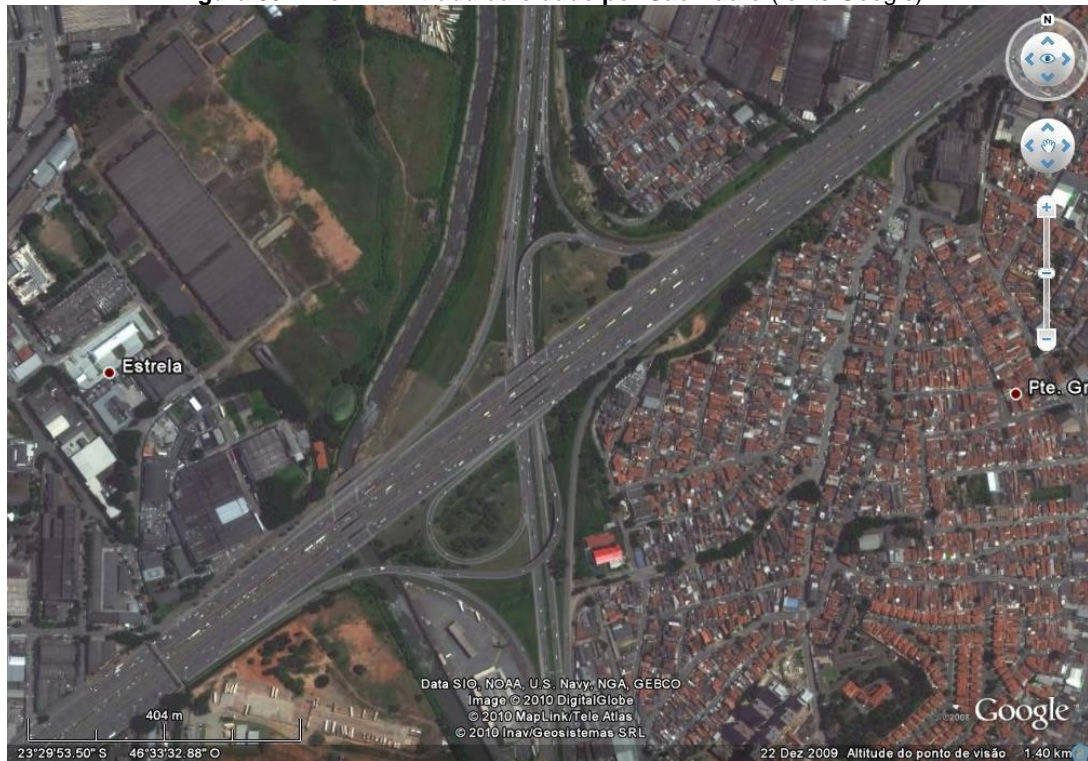


Figura 56 – Nó 2 – Entrada para o centro da cidade. (fonte:Google)



Figura 57 – Nó 3 - Ponte estaiada. Entrada da centralidade principal. (fonte Google)

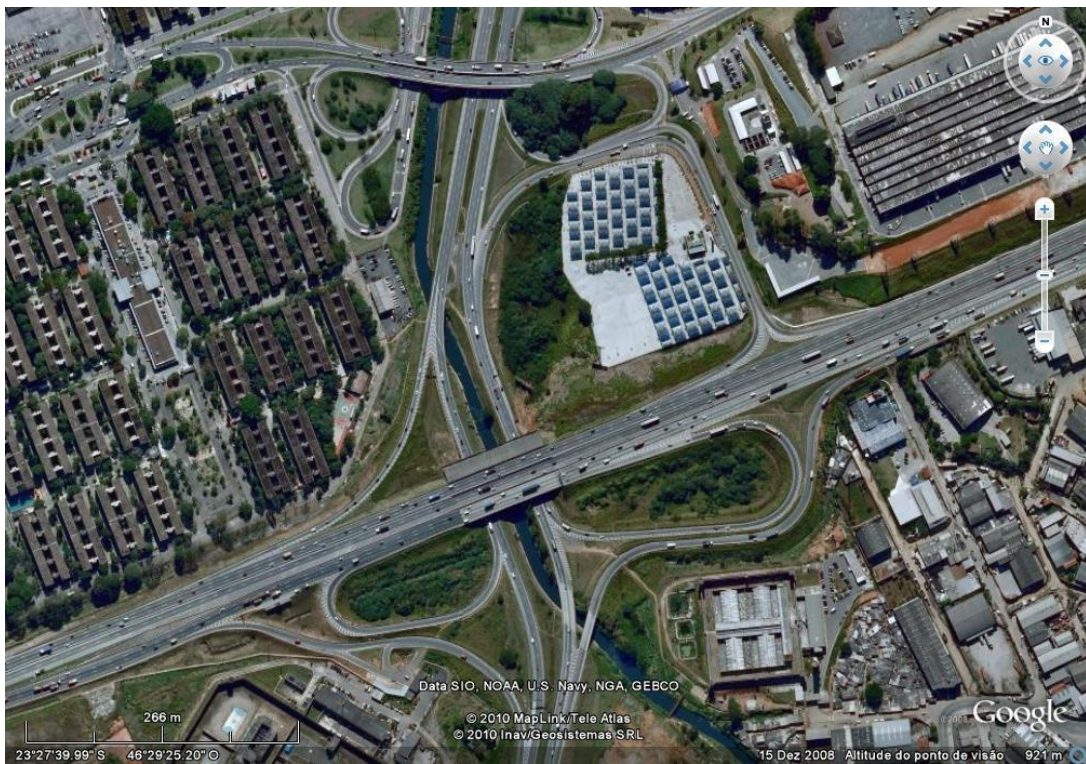


Figura 58 – Nó 4 - Acesso ao Aeroporto. (fonte Google)

2.4.7.1 – Rodovias

Rodovias no município de Guarulhos:

Rodovia Presidente Dutra (BR-116)

Rodovia Fernão Dias (BR-381)

Rodovia Ayrton Senna da Silva (SP-070)

Rodovia Helio Smidt (SP-019/BR-610)

Rodovia Juvenal Ponciano de Camargo - Ant. Estrada Guarulhos/Nazaré Paulista (SP-36)

2.4.7.2 – Vias urbanas

A seguir estão listadas as principais vias urbanas de Guarulhos.

Av. Guarulhos liga o Centro à divisa de São Paulo (Penha), através do Viaduto Imigrante Nordeste sobre o Rio Tietê.

Av. Aniello Pratici liga a Via Dutra ao Centro de Guarulhos.

Av. Emilio Ribas liga o Centro à Vila Galvão.

Av. Dr. Timóteo Penteado liga o Centro até o bairro de Vila Galvão indo até a divisa de São Paulo (Vila Nilo) e Rodovia Fernão Dias.

Av. Monteiro Lobato liga o Centro ao bairro de Cumbica .

Av. Tiradentes liga o Centro até a Av. Otávio Braga de Mesquita no bairro de Vila Barros.

Av. Brigadeiro Faria Lima, que liga o bairro Bom Clima ao bairro Cocaia.

Av. Papa João Paulo I liga o bairro de Cumbica a Bonsucesso, até a divisa com Arujá.

Av. Papa Pio XII liga a Av. Monteiro Lobato a Av. Tiradentes, no bairro do Macedo.

Av. Paulo Faccini liga os bairros do Macedo ao Maia. Com as obras do viaduto Cidade de Guarulhos que será do tipo estaiado, passará a ligar com à Rodovia Presidente Dutra.

Av. Santos Dumont liga Cumbica até a divisa com São Paulo (Ermelino Matarazzo).

Av. Salgado Filho liga o Centro à Vila Rio de Janeiro.

Av. Otávio Braga de Mesquita liga o bairro Macedo até o bairro Taboão.

Av. Jamil João Zarif liga o bairro do Taboão até o Conj. Haroldo Veloso.

Av. Pedro de Souza Lopes liga os bairros de Vila Galvão ao Cabuçu.

Av. Silvestre Pires de Freitas liga o bairro Taboão até a divisa com Mairiporã. Esta via recebe outra denominação: Estrada dos Veigas.

Av. Benjamin Harris Hunnicutt liga os bairros de Vila Rio de Janeiro ao Cabuçu.

Av. José Miguel Ackel liga os bairros de Jardim Cumbica ao Pimentas.

Marginal Baquirivu liga a Av. Monteiro Lobato (CECAP) à Av. Jamil João Zarif (Taboão).

Anel Viário que liga Vila Galvão até o Parque CECAP. Construído no leito da Estrada de Ferro Sorocabana (Ramal Guarulhos), conhecida como "Trenzinho da Cantareira".

Estr. Presidente Juscelino Kubistchek de Oliveira liga os bairros de Bonsucesso e Pimentas, indo até a divisa de São Paulo (Jardim Helena).

Estrada David Correa (Cabuçu)

Estrada do Recreio (Cabuçu)

Estrada Ana Diniz (Cabuçu)

Estrada Capuava (Bonsucesso)

Estrada Albino Martello (Bonsucesso)

Estrada Mato das Cobras (Bonsucesso)

Estrada Morro Grande (Bonsucesso/Água Azul)

Estrada do Sacramento (Pimentas)

Estrada de Itaberaba (Morro Grande até a divisa com o município de Santa Isabel)

Estrada Ary Jorge Zeitune (Morro Grande)

Estrada do Saboó (Jardim São João até a divisa com Mairiporã)

Estrada do Itaim, que liga o bairro dos Pimentas até o município de São Paulo no distrito de

Jardim Helena.
Estrada Velha Guarulhos - São Miguel (Cumbica)
Estrada da Água Chata (Bonsucesso)
Estrada das Lavras (São João/Lavras)
Estrada da Parteira (Bonsucesso até a divisa com o município de Arujá)
Estrada do Elenco (Taboão/Pq. Santos Dumont)
Tabela 100 - Vias urbanas principais. (fonte: Secretaria de Estado de Desenvolvimento)

2.4.7.3 – Frota de veículos em 2008

Os veículos registrados em Guarulhos são mostrados na tabela abaixo.

MUNICÍPIO DE GUARULHOS	
<i>Tipo de Veículo</i>	<i>Quantidade</i>
Automóvel	259.368
Caminhão	15.9563
Caminhão Trator	2.735
Caminhonete	18.329
Micro-ônibus	3.075
Motocicleta	46.149
Motoneta	5.263
Ônibus	2.796
Trator de rodas	260

2.4.7.4 – Sistema de transportes

Indicador	Ano	Guarulhos	Estado de São Paulo	R.M. São Paulo
Linhas e serviços EMTU	2008	139	839	604
Sivim - total viário (km)	2006	162,58	4.434,21	2.810,20
Sivim - viário macrometropolitano (km)	2006	44,79	1.233,62	655,02
Sivim - viário metropolitano (km)	2006	26,35	1.050,48	789,42
Sivim - viário metropolitano secundário (km)	2006	91,44	2.150,11	1.365,76
Frota - Automóveis	2007	241.002	11.014.103	5.842.967
Frota - Caminhões	2007	17.180	591.757	241.530
Frota - Microônibus e Camionetas	2007	31.798	1.587.202	794.128
Frota - Motocicletas e Assemelhados	2007	44.222	2.857.512	942.988
Frota - Ônibus	2007	2.606	109.745	54.483
Frota - Outros veículos	2007	8.687	304.383	108.282
Frota - Total de Veículos	2007	345.495	16.464.702	7.984.378
Taxa de motorização (veículos por mil habitantes) - Automóveis	2007	187,33	268,44	298,32
Taxa de motorização (veículos por mil habitantes) - Microônibus e Camionetas	2007	24,72	38,68	40,55
Taxa de motorização (veículos por mil habitantes) - Motocicletas e Assemelhados	2007	34,37	69,65	48,15
Taxa de motorização (veículos por mil habitantes) - Ônibus	2007	2,03	2,67	2,78
Taxa de motorização (veículos por mil habitantes) - Total de Veículos	2007	268,55	401,29	407,65

Tabela 101 – Dados do sistema de transportes em Guarulhos, referenciados aos dados da Região Metropolitana e do Estado de São Paulo. (Fonte Emplasa)

2.4.7.5 – Projetos da Prefeitura

A Secretaria de Transportes e Trânsito contempla projetos importantes⁴⁰:

- Plano Viário (Revisão da atual estrutura viária proposta pela lei 4616/93.)
- Plano Cicloviário (item seguinte)
- Corredor Taboão Tucuruvi
- Zona azul

O Projeto Corredor Taboão-Tucuruvi visa a implantação de Corredor de ônibus de média capacidade com origem no terminal Tucuruvi do metrô em São Paulo, até o terminal Taboão, na marginal Baquirivu.

Em Guarulhos passa pelas avenidas Sete de Setembro, Quitandinha, Torres do Tibagi, Castelo Branco, Tancredo Neves, Monteiro Lobato (Cecap), Marginal Baquirivu.

Possui 22 km de extensão e atenderá tanto linhas municipais, quanto metropolitanas.

O projeto contempla três terminais de ônibus no município de Guarulhos: Taboão, Cecape Vila Galvão e está sob a gerência da EMTU.

⁴⁰Fonte: Secretaria de Transporte e Trânsito; Balanço das atividades em 2009 e metas para 2010; Prefeitura Municipal de Guarulhos

O projeto Zona Azu I contempla as questões de estacionamento na cidade. Serão implantadas um total de 1857 vagas para autos e 64 vagas para motos.

Já estão disponibilizadas vagas no Centro, no Bom Clima, Vila Galvão e na Rua Luiz Faccini

2.4.7.6 – Ciclovias

A Secretaria de Transportes e Trânsito elaborou Plano Cicloviário no Município de Guarulhos, para cuja implantação está pleiteando apoio do PRODETUR.

São 72 km de ciclovias com premissas de abranger todo o território e conectar as principais regiões de emprego e zonas residenciais; integrar os pólos de lazer, tais como parques, áreas de lazer e áreas verdes a partir de vias principais, formando um sistema de parques para o município; integrar a Rede cicloviária ao sistema de transporte coletivo.

O projeto ciclovias foca opções de lazer na cidade, beneficiando o turismo.

2.4.7.7 – Trem de alta velocidade

O Trem de Alta Velocidade (TAV) que ligará o Rio de Janeiro a São Paulo, estendendo-se até Campinas, deverá estar concluído em 2017, após a Copa do Mundo e os Jogos de 2016.

O trem de alta velocidade⁴¹ foi inicialmente concebido para interligar São Paulo e Rio de Janeiro. Posteriormente, os estudos de viabilidade estenderam o trajeto até Campinas, pelo lado paulista.

Além de integrar essas três importantes regiões metropolitanas, o TAV deve interligar os aeroportos internacionais ancorados no trajeto: Guarulhos e Viracopos, em São Paulo, e Galeão, no Rio. No total, são 511 quilômetros de linha.

O Governo de São Paulo anunciou, no entanto, seu desejo do TAV deixe de passar pelos Aeroportos de Viracopos (Campinas) e Guarulhos, fazendo uma ligação dos dois equipamentos com São Paulo por uma linha de trem expresso distinta, com velocidade de tráfego de 160 km/h, mas com frequência maior de circulação.

⁴¹ Fonte: Expresso MT; www.expressomt.com.br; agosto 2010

2.4.8 – Sistema de saúde

A estrutura do sistema de saúde⁴² em Guarulhos é importante para o turismo e possui condições refletidas nos tópicos a seguir.

2.4.8.1 - Estabelecimentos de saúde existentes

Grupados por esfera administrativa

Gestão	Número de estabelecimentos
Federal	1
Estadual	4
Municipal	104
Privada	438
Total de públicos	109
Total de privados	438
Total	547

Natureza dos estabelecimentos de saúde em Guarulhos

Descrição	Nº estabelecimentos
Administração direta da saúde (MS, SES e SMS)	107
Administração direta de outros órgãos (MEC, mex, Marinha, etc)	1
Administração indireta - autarquias	1
Empresa privada	426
Fundação privada	3
Entidade beneficente sem fins lucrativos	9
Total	547

Estabelecimentos de saúde com atividades de ensino em Guarulhos

Descrição	Nº de estabelecimentos
Unidade universitária	2
Unidade de escola superior isolada	1
Unidade auxiliar de ensino	1
Total	4

Tipos de Estabelecimentos

Descrição	Nº estabelecimentos
Posto de saúde	1
Centro de saúde/unidade básica	71
Policlínica	24
Hospital geral	9
Hospital especializado	3
Pronto socorro geral	5
Consultório isolado	232

⁴² Fonte: Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde; CNES, 2010

Clinica especializada/ambulatório de especialidade	138
Unidade de apoio diagnose e terapia	51
Unidade móvel de nível pre-hosp - urgência/emergência	3
Farmácia	1
Unidade de vigilância em saúde	1
Hospital/dia - isolado	1
Secretaria de saúde	1
Centro de atenção psicossocial	6
Total	547

2.4.9 – Segurança pública

Os fluxos turísticos são sensíveis às questões ligadas à Segurança. Em Guarulhos, além dos efetivos das Polícias Militar e Civil, existe a Guarda Municipal. É importante registrar que os índices de homicídios vem caindo de forma significativa. Mas os furtos mostram números crescentes, de acordo com as estatísticas estaduais.

Taxa de delito por 100 mil habitantes

Ano	Homicídio Doloso	Furto	Roubo	Furto e Roubo de Veículo
1999	58,03	406,00	632,22	709,01
2000	48,02	445,98	553,36	652,49
2001	46,57	587,82	489,59	607,39
2002	51,48	658,80	480,13	476,53
2003	41,94	686,24	522,07	424,77
2004	32,18	663,43	417,72	423,48
2005	28,20	650,79	414,79	509,46
2006	28,06	668,02	400,33	424,81
2007	20,60	692,95	411,42	339,99
2008	19,64	768,26	442,16	344,12
2009	13,74	701,53	500,82	322,99

Tabela 102 – Estatísticas sobre segurança pública. Fonte: Secretaria de Estado de Segurança Pública

No período de 10 anos os delitos acima indicados – taxa por 100 mil habitantes – tiveram as seguintes variações: Homicídio doloso: redução de 76,32%; Furto: aumento de 72,79%; Roubo: redução de 20,78% e Furto e roubo de veículos: redução de 54,44%.

Do total da corporação disponível, apenas duas policiais falam outros idiomas. Ambas atuam no Aeroporto Internacional, onde se encontra instalada a Delegacia Especializada em Atendimento ao Turista. A guarda Drahomira de Holanda Pereira possui vínculo com o Departamento de Turismo do município, atuando como chefe de divisão.

O município vem investindo na ampliação de monitoramento por câmeras por meio de projetos voltados ao Pronasci – Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania.

Algumas atividades são desenvolvidas para inibir as ações de roubos e furtos, tais como a “Operação Saturação” realizada em novembro de 2010 pela Polícia Militar, envolvendo 130 policiais, 40 viaturas e 29 motos. A operação iniciou-se no centro e passou pelos bairros de Vila Galvão e Pimentas, até chegar em Bonsucesso, bairros com a presença de atrativos turísticos.⁴³

⁴³ <http://www.dgnews.com.br>. Acesso em 22/12/2010.



Gráfico 76 - Taxas declinantes nas ocorrências de homicídios dolosos em Guarulhos

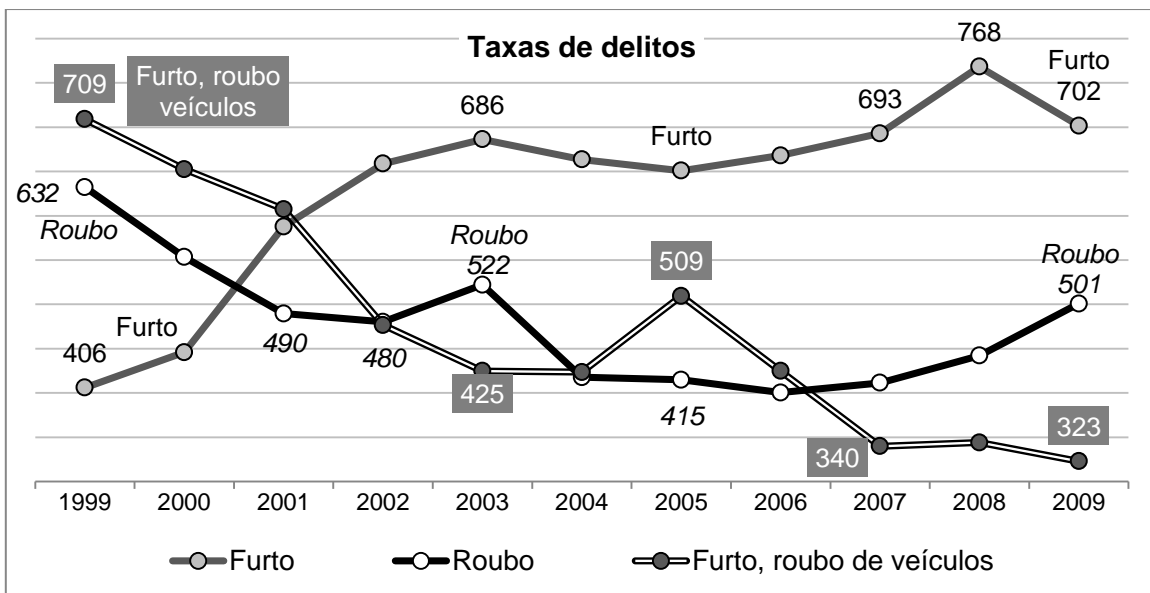


Gráfico 77 - Evolução das taxas de delitos em Guarulhos

Estrutura da Segurança Pública em Guarulhos

Existem 6 instalações da Polícia Civil, 2 instalações da Polícia Militar, 2 instalações do Corpo de Bombeiros e uma instalação da Polícia Ambiental.

2.4.10 - Educação

O potencial de turismo pedagógico, considerado inclusive para o público estudantil de Guarulhos tem os números a seguir indicados. As entidades de ensino superior são relevantes para o turismo de eventos, criando eventos em Guarulhos, em parceria com empresas de turismo.

As entidades de ensino entram nos diagnósticos do turismo também pela preocu

a) Matrículas 2010

Em 2010 as matrículas no ensino em Guarulhos são mostradas abaixo⁴⁴.

Tipo de entidade	Ed. Infantil		Ensino Fundamental		Ensino Médio	Educação Profissional (Nível Técnico)
	Creche	Pré-Escola	Anos Iniciais	Anos Finais		
Estadual	0	0	35.094	90.960	54.397	0
Federal	0	0	0	0	0	449
Municipal	10.453	26.032	46.169	0	0	0
Privada	10.716	8.778	17.353	13.591	7.106	4.549
Total	21.169	34.810	98.616	104.551	61.503	4.998

Tabela 103 – Matrículas em 2010 em Guarulhos. Fonte: Censo Escolar 2010; Educasenso INEP

Tipo de entidade	Educação de Jovens e Adultos - EJA (presencial)		Educação de Jovens e Adultos - EJA (semi-presencial)	
	Fundamental	Médio	Fundamental	Médio
	Estadual	4.901	11.383	48
Federal	28	0	0	0
Municipal	12.853	0	0	0
Privada	13	205	0	0
Total	17.795	11.588	48	125

Tabela 104 – Educação de jovens e adultos. Fonte: Censo Escolar 2010; Educasenso INEP

Tipo de entidade	Educação Especial (Alunos de Escolas Especiais, Classes Especiais e Incluídos)							
	Creche	Pré-Escola	Anos Iniciais	Anos Finais	Médio	Ed. Prof. Nível Técnico	EJA Fundamental	EJA Médio
Estadual	0	0	658	1.023	270	0	16	34
Federal	0	0	0	0	0	0	0	0
Municipal	24	131	779	0	0	0	91	0
Privada	6	30	752	26	7	2	0	1
Total	30	161	2.189	1.049	277	2	107	35

Tabela 105 – Educação especial. Fonte: Censo Escolar 2010; Educasenso INEP

⁴⁴ Fonte: Censo Escolar 2010; Educasenso INEP

b) *Entidades de ensino superior em Guarulhos*
São 12 (doze) entidades de ensino superior que atuam no Município, listadas abaixo.

INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR EM GUARULHOS

<i>Instituição</i>	<i>Localização</i>
Cefet-SP - Unidade Guarulhos Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo	Av. Salgado Filho, 3.501. Vila Rio de Janeiro. Tel:2304-4250. www.cefetsp.br/edu/gru
ESPA - Escola Superior Paulista de Administração	R. João Gonçalves, 471 - Centro - Tel.2087-7090. www.espa.edu.br
Faculdades Integradas Torricelli	R. do Rosário, 300 – Centro. Tel. 2107-1900. www.toricelli.edu.br
Universidade Metodista de SP - Campus EAD Guarulhos	Av. Juscelino Kubitchek de Oliveira, 429, Shopping Bonsucesso. Tel 2486-9069. www.metodista.br/ead
FIG-UNIMESP - Centro Universi- tário Metropolitano de São Paulo	Av. S. Luis, 315. V. Rosália. R. Dr. Solon Fernandes, 155 – V.Rosália. Tel:3544- 0333. www.fig.br
FACIG – Faculdade de Ciências de Guarulhos	Av. Guarulhos, 1844 Vila Augusta Tel: 2414-0827. www.facig.adm.br
Eniac - Faculdade e Centro Tecnológico	R. Força Pública, 100. Centro Tel: 08007736422. www.eniac.com.br
FATEC Guarulhos	Rua João Gonçalves 511, Centro. Tel: 2229-0392. www.fatecsp.br/
Unifesp (Universidade Federal de São Paulo), Campus Guarulhos.	Estrada do Caminho Velho, 333 Bairro dos Pimentas Tel:3381-2000 www.unifesp.br
Faculdade Idepe	Av. Papa Pio XII, 291. Macedo. Tel.: 2183-8599. www.idepe.edu.br
FAFICIL - Faculdades de Filosofia, Ciências e Letras	R. Barão de Mauá, 600 – Centro. Tel:6409-3533. www.fg.edu.br
Universidade Guarulhos	Unidade Guarulhos-Centro. Pc. Tereza Cristina, nº 1. Tel: 2464-1700. www.ung.br
	Unidade Guarulhos-Dutra. Av. Anton Philips, nº 1, Vila Herminia. Tel: 2423-7600. www.ung.br
	Centro Desportivo – Guarulhos. Rua dos Crisânte- mos, 1B, Vila Tijuco. www.ung.br

Tabela 106 – Entidades de ensino superior em Guarulhos. 2010.

2.4.11 – Comunicação

O município possui acesso à telefonia fixa e móvel, aos canais de televisão (com sinais abertos e fechados), às emissoras de rádio da região metropolitana, aos jornais e revistas (nacionais e internacionais) e à internet.

Telefonia fixa e móvel

As empresas que compõem a telefonia fixa são: Telefônica, Embratel, NET e GVT (em implantação).

Canais de televisão

O município recebe a transmissão dos canais abertos e canais fechados (NET, Directv, SKY, Big TV). Há também a transmissão da TV Cantareira (transmissão UHF) e TV Guarulhos (transmissão através da NET, operadora via cabo e da internet, no endereço www.tvguarulhos20.com.br).

Revistas publicadas em Guarulhos

Revista Top Guarulhos. Av. Dona Euzébia, 220 – (edição mensal)

Revista Weekend; Av. João Bernardo Medeiros, 74 – Bom Clima – (edição semanal)

Revista É; (edição mensal)

Revista de Guarulhos (eletrônica - www.revistadeguarulhos.com.br)

Jornais impressos e eletrônicos de Guarulhos

Diário de Guarulhos (impresso e eletrônico): Grupo Olho Vivo - Av. Mal Castelo Branco – Gopoúva – distribuição gratuita

Guarulhos Hoje (impresso e eletrônico): Av. João Bueno, 71 – Jardim Barbosa - www.guarulhosweb.com.br – distribuição gratuita

Jornal Opção Guarulhos (impresso e eletrônico): Rua Aniello Pratici, 361 – Jardim Sta Francisca; www.opcaoguarulhos.com.br/ – distribuição gratuita

Jornal o Dia de Guarulhos (impresso e eletrônico): tel.: (11) 2851-7410 - site: www.jornalodiadeguarulhos.com.br/ - venda em bancas

Folha Metropolitana (impresso e eletrônico): Rua Ipê, 144 - Jardim Guarulhos – www.folhametro.com.br – distribuição gratuita

Circulam ainda regularmente no município os jornais de São Paulo como Folha de S. Paulo, O Estado de São Paulo, Jornal de Tarde, entre outros.

2.5 - ANÁLISE DO QUADRO INSTITUCIONAL

2.5.1 - Entidades do setor turístico

2.5.1.1 - Departamento de Turismo

A Prefeitura de Guarulhos estabeleceu uma Secretaria de Turismo em 1992. Em 1995 a Secretaria teve suas atribuições alocadas à Secretaria de Esportes, situação que foi alterada mais de uma vez. Atualmente o turismo é atribuição do Departamento de Turismo, da Secretaria de Desenvolvimento econômico.

Evolução administrativa da área de turismo da Prefeitura Municipal de Guarulhos	
Instrumento legal	Finalidade
Lei nº 4.213, de 1992	Cria a Secretaria de Turismo
DECRETO Nº 17740 de 05 de abril de 1993	<p>“Institui o detalhamento da estrutura básica da Secretaria de Turismo”.</p> <p>Departamento de Administração de Locais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seção Administrativa de Expediente; - Seção Administrativa de Locais Turísticos; - Setor de Documentação Registro e Arquivo de Locais Turísticos; - Setor de Acompanhamento e Implantação de Locais Turísticos; - Seção Técnica de Zoológico Municipal; - Setor de Controle e Distribuição de Gêneros. <p>Departamento Promocional de Eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seção Administrativa de Expediente; - Seção Administrativa de Programação e Realização de Eventos; - Setor de Eventos.
DECRETO Nº 19121 de 31/08/1995	<p>“Revogação de Decreto”</p> <p>Artigo 1º - Fica revogado o Decreto nº 17.740/93</p>
DECRETO Nº 19123 de 31 de agosto de 1995	<p>“Avoca Atribuições”</p> <p>Artigo 1º - Ficam avocadas ao Gabinete do Prefeito, as atribuições previstas na Lei Municipal nº 4.213/93, referentes a Secretaria de Turismo.</p> <p>Artigo 2º - Ficam delegadas as atribuições avocadas na forma do artigo anterior à Secretaria de Esportes.</p>
DECRETO Nº 19161 de 05 de outubro de 1995	<p>“Revogação de Decreto”.</p> <p>Fica revogado o Artigo 2º do Decreto nº 19.123/95, que delegou as atribuições da Secretaria de Turismo à Secretaria de Esportes.</p>
DECRETO Nº 19809 de 03 de janeiro de 1997	<p>“Avoca atribuições”.</p> <p>Artigo 1º - Ficam avocadas ao Gabinete do Prefeito, as atribuições, referentes à Secretaria de Turismo.</p> <p>Artigo 2º - Ficam delegadas, as atribuições avocadas na forma do artigo anterior à Secretaria de Esportes.</p>
DECRETO Nº 20448 De 21 de setembro de 1998	<p>“Revoga Decretos”.</p> <p>Revogados os Decretos nºs. 19.121/95, 19.809/97 e 19.131/95 retificado pelo Decreto nº 19.143/95 referentes à Secretaria de Turismo.</p>
DECRETO Nº 20468 De 08 de outubro de 1998	<p>“Inclui sub-unidade junto à Secretaria de Turismo”.</p> <p>Incluída a Divisão Administrativa de Acompanhamento e Implantação de Locais Turísticos, subordinada ao Departamento de Administração de Locais Turísticos.</p>

<p>DECRETO Nº 20493 De 13 de novembro de 1998</p>	<p>"Institui o detalhamento da estrutura básica da Secretaria de Turismo".</p> <ul style="list-style-type: none"> - O Departamento de Administração de Locais Turísticos - <ul style="list-style-type: none"> - Seção Administrativa de Expediente; - Divisão Administrativa de Acompanhamento e Implantação de Locais Turísticos; - Seção Administrativa de Locais Turísticos; - Setor de Documentação, Registro e Arquivo de Locais Turísticos; - Setor de Acompanhamento e Implantação de Locais Turísticos; - Seção Técnica de Zoológico Municipal, e -Setor de Controle e Distribuição de Gêneros. - Departamento Promocional de Eventos <ul style="list-style-type: none"> - Seção Administrativa de Expediente; - Seção Administrativa de Programação e Realização de Eventos, e - Setor de Eventos.
<p>DECRETO Nº 21311 De 06 de agosto de 2001</p>	<p>"Revoga o Decreto Municipal nº21027 de 30 de agosto de 2000 Fica delegada à Secretaria Municipal de Turismo a competência para a gestão do PROCON de Guarulhos</p>
<p>DECRETO Nº 22232 De 18 de agosto de 2003</p>	<p>"Revoga o Decreto Municipal nº21.311/2001 Revoga o Decreto nº21.311/2001, que delegou à Secretaria de Turismo, a competência para a gestão do PROCON de Guarulhos.</p>
<p>DECRETO Nº 22726 De 28 de junho de 2004</p>	<p>"Inclusão e alteração de denominação e de níveis hierárquicos nos detalhamentos das estruturas básicas das Secretarias do Meio Ambiente e de Turismo".</p>
<p>DECRETO Nº 22744 De 02/7/de 2004</p>	<p>"Alteração do detalhamento da estrutura básica das Secretarias do Meio Ambiente e Turismo"</p>
<p>DECRETO Nº 22995 De 03 de fevereiro de 2005</p>	<p>"Avoca atribuições". - Avocado ao Gabinete do Prefeito o Departamento de Administração de Locais Turísticos – e sua estrutura básica. Delega o Departamento de Administração de Locais Turísticos à Secretaria de Meio Ambiente.</p>
<p>Lei 6065 de 19 de abril de 2005</p>	<p>Art. 22. Compete ao Departamento de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> I - preparar e elaborar programas de incremento ao turismo no Município, propor programas turísticos de interesse da comunidade, supervisionar e administrar os locais turísticos da região com vista à sua divulgação; II - planejar e executar políticas de incentivos ao desenvolvimento do turismo de negócios, cultural e étnico; III - promover eventos festivos, feiras de rua, exposições e outros, como forma de estímulo ao comércio e turismo; IV - prestar informações e promover campanhas voltadas a difundir as potencialidades turísticas do Município; V - incentivar a cultura popular como forma de atração turística; VI - proporcionar a formação de mão-de-obra para prestar serviços de orientação turística, hotelaria, restaurante e outros relacionados à área. <p>Art. 56. Fica extinta a Secretaria de Turismo criada pela Lei nº 4.213, de 1992.</p>
<p>DECRETO Nº 25178 de 25 de fevereiro de 2008.</p>	<p>Reorganiza o detalhamento da estrutura básica do Gabinete, do Departamento de Relações Industriais e Comerciais e do Departamento de Turismo da Secretaria de Desenvolvimento Econômico.</p>

Tabela 107 – Evolução administrativa do turismo no âmbito da municipalidade de Guarulhos (Fonte: Prefeitura Municipal de Guarulhos)

– Equipe do Departamento de Turismo

O Departamento de Turismo integra a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, cujo titular é o Secretário Antônio Carlos de Almeida, sediada à Av. Emílio Ribas, 1.120 - Gopóuva.

Componentes do Departamento:

- Diretor do Departamento de Turismo - Adam Akihiro Kubo; Bacharel em Direito e Mestre em Administração.
- Chefe de Divisão – Josefa Gonçalves de Santana Leôncio; Graduada em Letras e MBA em Turismo.
- Chefe de Seção Administrativa – Drahomira de Holanda Pereira (Graduada em Letras)
- Chefe de Seção Administrativa – Domitila Toshie Wassano (Graduada em Marketing)
- Assistente de Diretoria – Viviane Pinheiro da Silva (Bacharel em Turismo e Educação Artística)
- Assistente de Diretoria – Paola Silva Rodrigues (Bacharel em Administração)
- Chefe de grupo – Bruna Nóbrega da Silva (cursando Relações Públicas)

- Atividades

O Departamento utiliza como base para o direcionamento de suas ações o Planejamento Estratégico da SDE e a Carta do Turismo, documento elaborado em 2003, como resultado da Conferência Municipal de Turismo.

As ações atualmente desenvolvidas pelo Departamento de Turismo são fundamentalmente baseadas em parcerias.

As principais ações desenvolvidas estão voltadas para Regionalização do Turismo (participação no Circuito Turístico das Nascentes e no Circuito Entre Serras e Águas), qualificação profissional (curso para taxistas) e formatação de produtos (turismo corporativo).

Destaca-se também a realização anual da Conferência Municipal de Turismo, em 2010.

O evento teve como tema “Copa 2014: como se preparar”.

Nas palestras proferidas por especialistas do Ministério do Turismo, foram abordados assuntos referentes à infraestrutura logística, qualificação profissional do setor turístico e prevenção e enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes.

– Posição hierárquica

A trajetória do órgão de turismo – ora como Secretaria, ora como Departamento – reflete a baixa prioridade do município com a atividade. Embora as empresas do turismo sejam em mais de 90% com porte inferior a 10 empregados, embora os baixos níveis de investimento para criação de um posto de trabalho no turismo em comparação com a atividade industrial, na maior parte dos municípios brasileiros se reproduz o mesmo quadro de não valorização dessa atividade.

A raiz dessa questão reside na indiferença da população, que não compreende os impactos sócio-econômicos positivos da atividade. Estudos da Câmara de Comércio dos Estados Unidos estimaram que a demanda de 100 turistas/dia numa cidade tem a capacidade de gerar 134,7 empregos.

A indiferença da população retira o turismo da agenda política. E os empresários tendem a atuar de forma individualista desprezando as ações compartilhadas em benefício da rede de serviços de hospitalidade.

– Estruturação do turismo na Prefeitura de Guarulhos

O turismo é multifacetado e sua gestão é naturalmente complexa.

Guarulhos, enquanto destino, é composto por diversos sub-sistemas que necessitam ser contemplados, para que a atividade possa potencializar os resultados sociais almejados.

Caberia uma reflexão sobre a organização do setor de turismo de forma a contemplar as múltiplas demandas.

Nessa reflexão foi colocada em segundo plano as possíveis denominações oficiais, ou mesmo a plotação do setor nos órgãos da Prefeitura, ou, como ocorre com frequência, como uma empresa.

A idéia é contribuir para uma melhor avaliação do setor público do turismo em Guarulhos, apontando as atribuições relevantes que poderia abrigar.

Exemplo de estrutura orgânica para o setor de turismo e suas atribuições básicas.

a) Estrutura orgânica



Figura 59 – Estrutura orgânica para a gestão do turismo. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

b) Atribuições básicas

Foco	Atribuições básicas
OFERTA TURÍSTICA	Estruturação dos produtos turísticos. Apoio à comercialização. Articulação com empresas do turismo.
PROMOÇÃO	Propaganda. Assessoria de relações públicas. Assessoria de relações com a imprensa. Portal na internet.
OFERTA FÍSICA	Equipamentos de hospedagem, alimentação, lazer etc. Fiscalização dos serviços prestados aos turistas e observância das posturas municipais e regulamentos. Serviços públicos e infra-estruturais.
QG - Qualidade Guarulhos	Formação profissional. Gestão da qualidade total.
MARKETING INTERNO	Comunicação com a população de Guarulhos. Divulgação dos benefícios sócio-econômicos do turismo. Estimular as pessoas a adotar a atividade como um negócio da comunidade.
COORDENAÇÃO MUNICIPAL E REGIONAL	a) Articulação entre o setor de turismo e os demais setores da Prefeitura de Guarulhos que estão relacionados com a atividade. b) Articulação entre a Prefeitura de Guarulhos e outros Municípios e com o Estado, visando parcerias e alianças estratégicas.
ACOMPANHAMENTO E APOIO TÉCNICO	- Seleção de indicadores de desempenho. Acompanhamentos. - Realização de pesquisas de mercado. Monitoramento do ambiente de mercado - Criação de base de dados para o turismo. - Apoio técnico a empresas do setor e investidores no turismo.

Tabela 108 – Atribuições básicas de órgão gestor de turismo

2.5.1.2 - Conselho Municipal de Turismo (COMTUR)

A constituição do COMTUR começou a ser articulada em 2000 como um fórum multifacetado, formado por representantes da iniciativa privada, do setor público, entidades de classe e academia.

A formação da entidade foi alavancada pelas reuniões do PNMT, que estavam ocorrendo no município à época.

É por meio do Comtur que a sociedade civil, representada por seus diversos segmentos, participa da elaboração de novas ações para o desenvolvimento sustentável do turismo.

Atualmente o COMTUR tem maior presença de órgãos do poder público; no entanto, continua sendo importante parceiro para efetivação de ações e projetos do Departamento de Turismo. Está em processo a constituição do Fundo Municipal de Turismo. Entre os 30 membros do COMTUR há 11 representantes do empresariado do turismo.

O Conselho Municipal de Turismo de Guarulhos é formado por trinta conselheiros, entre titulares e suplentes, cujo mandato têm vigência de dois anos (2010-2011). Os novos membros foram indicados por paridade, sendo quinze por entidades não governamentais como o Centro das Indústrias do Estado de São Paulo/Guarulhos (Ciesp), a Associação Comercial e Empresarial de Guarulhos (Ace), a Agência de Desenvolvimento de Guarulhos (Agende), a Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), o Guarulhos & Convention Bureau, a Associação Brasileira de Empresas de Eventos e Congressos (ABEOC), dentre outras, e mais quinze por entidades governamentais, tais como a Prefeitura e a Infraero.

Órgãos com representação no COMTUR (com titular e suplente):

- Secretaria de Desenvolvimento Econômico;
- Departamento de Turismo;
- Secretaria de Educação;
- Secretaria de Esportes;
- Secretaria de Desenvolvimento Urbano;
- Secretaria de Finanças;
- Secretaria de Cultura;
- Secretaria de Meio Ambiente;
- Secretaria de Relações de Trabalho;
- Secretaria de Governo;
- Secretaria de Transporte e Trânsito;
- Secretaria de Saúde;
- Secretaria de Assistência Social e Cidadania;
- ACE- Associação Comercial e Empresarial de Guarulhos;
- AGENDE – Agência de Desenvolvimento de Guarulhos;
- INFRAERO – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária;
- Polícia Militar do Estado de São Paulo;
- Sindicato dos taxistas autônomos de Guarulhos;
- Sindicato de hotéis, restaurantes, bares e similares de São Paulo;
- Rede Hoteleira;
- Agências de viagem e turismo;
- Escolas que mantêm Curso de Turismo;
- Sociedade Civil Organizada;
- Câmara de dirigentes Lojistas;
- Guarulhos Convention & Visitors Bureau;
- CIESP – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo;
- ABEOC – Associação Brasileira de Empresas de Eventos;
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às micro e pequenas empresas
- Câmara Municipal de Guarulhos;
- SINCOMERCIO – Sindicato do Comércio Varejista de Guarulhos.

2.5.1.3 - Guarulhos Convention & Visitors Bureau (GRUCVB)

Atua no município desde 2003 e tem como objetivo fomentar o turismo na cidade e incrementar o marketing deste segmento.

Trata-se de uma associação sem fins lucrativos, atuante na promoção da rede hoteleira local e constituição de um calendário de eventos para o município.

É mantida pelas entidades e sua atuação visa disponibilizar material divulgador da cidade como cartazes, folders, revistas e mapas turísticos nos eventos nacionais e internacionais.

Tem sua sede administrativa na Rua XV de Novembro 85, sala 32 – Guarulhos / SP.

O GRUCVB tem uma estratégia de participação em eventos locais, regionais, nacionais e internacionais. Nesses últimos, a partir de 2008.

Além disso, atua em outras frentes, como produção de publicações promocionais, promoção de cursos de capacitação, além de apoiar diversas ações do Departamento de Turismo.

A entidade promove reuniões periódicas para prestação de contas, bem como workshops e rodadas de negócios para seus associados.

O Convention Bureau entende ser cooperativo, tanto no âmbito municipal (em relação à iniciativa pública e privada), quanto regional, pois já desenvolveu ações que inclusive fogem de seu objetivo principal de existência, em âmbito além do município de Guarulhos.

A entidade possui mais de 50 associados, de diversos setores.

– Objetivos do GRUCVB

- Captar, gerar e apoiar eventos nacionais e internacionais, principalmente os de natureza técnica, científica, esportiva e cultural, aumentando o fluxo de visitantes em Guarulhos;
- Contribuir para o aprimoramento da infraestrutura e serviços turísticos, trazendo ainda, como benefício, o desenvolvimento e a difusão cultural, científica, tecnológica e artística do Estado;
- Desenvolver o turismo de eventos, sejam eles feiras, congressos, convenções ou seminários nacionais e internacionais, tendo como âmbito de atuação o município de Guarulhos;
- Propor iniciativas e acompanhar a sanção de Leis, Decretos e Resoluções que se destinem a normatizar a atividade turística, voltada à captação e realização de eventos em Guarulhos;
- Firmar convênios, intercâmbios e permutas com instituições públicas ou privadas, a fim de viabilizar projetos e eventos voltados ao turismo;
- Realizar cursos, debates e pesquisas destinadas ao aperfeiçoamento dos profissionais e entidades que compõem os diversos segmentos em que se desdobra a atividade turística voltada para o setor de eventos;
- Desenvolver na população de Guarulhos uma cultura de melhor atendimento aos visitantes de lazer e negócios;
- Fornecer publicações e material gráfico para os associados e visitantes;
- Fornecer informações e orientações para seleção de produtos e serviços quando da realização de congressos e eventos;
- Promover o destino Guarulhos, com o intuito de captar negócios e visitantes para o município.⁴⁵

⁴⁵ Site do Guarulhos Convention Visitors Bureau. Disponível em: <http://www.grucvb.com.br/>. Acesso em 20/12/2010.

- Componentes do GRUCVB (2008-2010)

Diretor Presidente - Marco Oliveira Iannoni
Primeiro Diretor Vice-Presidente - Jarves Rockenbach
Segundo Vice-Presidente - João Paulo Berger
Diretor Administrativo e Financeiro - Adam Akihiro Kubo
Primeiro Diretor Secretário - Antonio Rapé
Segundo Diretor Secretário - Rolemberg Araújo
Diretora de Hotelaria - Meire Miranda
Diretora de Relações Institucionais - Vera Biojone
Diretor de Segurança - Roberto Monteiro Junior
Diretora de Capacitação - Milena Pieretti
Diretor de Eventos - Ricardo Martins
Diretor de Turismo - Roberto Areias Neto
Diretor de Alimentos e Bebidas - Carlos Eduardo Poli Toffoli

Conselho Fiscal:

Titulares: José Silva, Jacques Miranda e Luciano Sakaue
Suplente - Victor Kiyohara, Elizabeth Bosnich e Caio Machado de Figueiredo

- Ações desenvolvidas em 2010

Organização e realização de cursos que integram o projeto “Recebendo Bem, o Turista Vem”. Os cursos ministrados fizeram parte do Projeto “Recebendo Bem, o Turista Vem”, do Guarulhos Convention e Visitors Bureau – GRUCVB, gestor do projeto, conforme convênio firmado com o Ministério do Turismo, em parceria com São José dos Campos e Região Convention e Visitors Bureau – SJC e RCVB.

Os cursos oferecidos gratuitamente foram: Administração de Alimentos e Bebidas; Diferenciais Competitivos Regionais; Garçom e Garçonete; Gastronomia Regional; Gestão de Pessoas em Hospitalidade; Governança; Meios de Hospedagem e Recepção e Reservas.

O projeto “Turismo Corporativo” é desenvolvido pelo Departamento de Turismo da Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Prefeitura Municipal de Guarulhos e o Guarulhos Convention & Visitors Bureau, com o apoio do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR).

O projeto estimula que os visitantes, por meio de roteiros organizados, visitem empresas cujos produtos levam a marca guarulhense.

As empresas participantes são: Eniac (instituição de educação), Viação Itapemirim (transporte rodoviário) e Puratos (alimentação – panificação, confeitaria e chocolate).

Gestão dos Balcões de Informações Turísticas do Aeroporto Internacional de São Paulo - o atendimento é feito por alunos do curso de Bacharelado em Turismo. O órgão seleciona e treina os estudantes e produz o material de divulgação.

2.5.1.4 - Associação de Bares e Restaurantes de Guarulhos

A associação é a primeira entidade classe representante do segmento de alimentos e bebidas no município de Guarulhos.

Ainda em processo de constituição, atualmente conta com a participação de cerca de 40 estabelecimentos.

O surgimento desta entidade corrobora com proposta do COMTUR de fortalecer o segmento de alimentos e bebidas, o qual apresentou grande desenvolvimento no município nos últimos 05 anos.

2.5.1.5 - Sinthoresp

(Sindicato dos Trabalhadores no Comércio e Serviços em Geral de Hospedagem, Gastronomia, Alimentação Preparada e Bebida a Varejo de São Paulo e Região)

O Sindicato representa a categoria de profissionais da área de hospedagem, gastronomia e alimentação. Possui sede em São Paulo e sub-sede em Guarulhos.

Em Guarulhos oferece serviços de assistência médica e odontológica, assessoria jurídica e reservas das colônias de férias.

Em São Paulo possui um espectro de atuação mais amplo, atendendo a demandas relacionadas a conflitos entre empregados e empregadores, direitos dos trabalhadores e diversas ações de capacitação, para as quais conta inclusive com um hotel-escola.

2.5.1.6 - Associação Comercial e Empresarial de Guarulhos

A entidade é formada por empresários de vários setores, como comerciantes, industriais, prestadores de serviços e profissionais liberais.

Oferece a seus associados a maior rede de informações e proteção ao crédito do país, além de serviços relacionados à formação empresarial, desenvolvimento de ferramentas de venda e um pacote de descontos e benefícios de entidades parceiras.

2.5.1.7 - Câmara de Dirigentes Lojistas

A entidade constitui-se em uma associação de lojistas que defende e provê serviços para seus associados. Tem como serviço principal o Serviço de Proteção ao Crédito.

2.5.2 - Integração no setor

As relações de parceria entre empresas do setor de turismo e outras empresas da região variam de um segmento para outro, principalmente influenciado pelo tipo de negócio de cada um deles. Em comum, não existe a idéia de relações de parceria entre empresas de um mesmo segmento do turismo.

2.5.2.1 - Alimentos e bebidas

O segmento de alimentos e bebidas é o mais independente em termos de outras parcerias com empresas privadas.

Com exceção de um estabelecimento, nenhum outro afirma ter qualquer tipo de parceria com outras empresas privadas, seja do setor de turismo ou de outros setores.

Certamente todas as empresas possuem relações com fornecedores de gêneros alimentícios e outros, que viabilizam seus negócios. No entanto, essas relações são vistas como meramente comerciais e não fomentam a formação de redes ou o fortalecimento de uma cadeia produtiva local.

Como exceção, um estabelecimento afirmou manter relações de parceria com um fornecedor de gêneros que se tornou parceiro para capacitação dos funcionários.

2.5.2.2 - Agenciamento de turismo receptivo

O setor de agenciamento receptivo, por sua vez, em função das características de seus serviços, que envolvem fornecedores diversos, tem no estabelecimento de parcerias uma maneira fundamental, não apenas de se manter no mercado, mas de garantir diferenciais nos produtos e serviços oferecidos.

No entanto, como as empresas de agenciamento receptivo sediadas em Guarulhos dificilmente realizam atividades de receptivo dentro do próprio município, nem sempre realizam esse tipo de parceria com empresas do setor de turismo de Guarulhos.

Apenas uma empresa deste segmento afirmou ter parcerias sólidas com outras empresas do setor dentro do município. O restante delas tem suas parcerias mais fortes fora da cidade de Guarulhos.

2.5.2.3 - Hotelaria

No segmento de hotelaria o panorama das parcerias realizadas com o setor privado é bastante distinto.

Assim como no caso do segmento de alimentos e bebidas, as empresas trabalham com um rol de fornecedores de produtos e serviços, mas a percepção destas sobre o tipo de relacionamento com os fornecedores é bastante variável.

Há uma distinção nítida entre dois grupos. Os hotéis que afirmam não possuir parcerias com outras empresas (geralmente hotéis menores), e os hotéis que afirmam possuir parcerias com empresas fornecedoras de insumos e serviços para o hotel.

Neste último caso, as parcerias mantidas com outras empresas privadas funcionam bem e são consideradas fundamentais para a qualidade do serviço prestado pelo estabelecimento. Estes estabelecimentos acreditam, no entanto, que a quantidade de empresas para viabilização de parcerias para fornecimento de insumos ainda seja um pouco restrita no município.

Não há um posicionamento predominante entre os hotéis da cidade, nesse sentido.

A forma como lidam com as parcerias são as mais diversas.

Há empresas que mantêm apenas parcerias comerciais, ou seja, acordos relacionados exclusivamente a tarifas praticadas ou a permutas, para realização de ações promocionais. Também há casos de parcerias com outras empresas que possam oferecer serviços diversos a seus colaboradores, como forma de incentivá-los.

2.5.2.4 – Entidades de classe

O Guarulhos Convention & Visitors Bureau (GRUCVB) é a entidade mais presente enquanto parceira do *trade* turístico. No setor de alimentos e bebidas e na hotelaria as menções a essa entidade são constantes.

Parcerias de caráter comercial junto ao Convention geralmente são valorizadas pelo *trade*.

No caso da hotelaria é nítida a distinção entre os hotéis associados ao GRUCVB e os não-associados, que parecem atuar de forma isolada. Apenas um hotel não associado ao GRUCVB é, em troca, associado ao São Paulo Convention & Visitors Bureau, por alegar que esta entidade tem capacidade de lhe oferecer mais retorno do que a entidade sediada em Guarulhos.

Alguns hotéis indicaram ter parcerias com o Sinthoresp conhecido como “Sindicato dos Hotéis”, que atende toda categoria, e apesar de ter sede na cidade de São Paulo, possui sub-sede em Guarulhos. A parceria com o Sindicato está relacionada, em geral, à qualificação profissional dos funcionários dos estabelecimentos.

Os maiores estabelecimentos de alimentação de Guarulhos estão associados ao GRUCVB. Mas é um número pequeno em face do número de empresas desse segmento. A constituição da Associação de Bares e Restaurantes de Guarulhos poderá atrair mais empresas.

As agências de receptivo tem opiniões diferentes. O GRUCVB, também no caso delas, foi a entidade mais lembrada. No entanto, nem sempre pela parceria. Uma minoria afirmou ter algum tipo de relacionamento com a entidade. Outras agências afirmaram já terem tido algum tipo de relação com o GRUCVB, mas indicaram que, ao longo do tempo, a entidade foi perdendo contato com elas e o sentido da parceria se perdeu.

Em função deste panorama e influenciado pelo fato das empresas atuarem, de fato, principalmente fora da cidade de Guarulhos, as agências possuem pouca identificação com entidades de classe do setor de turismo de Guarulhos. Inclusive possuem pouca identificação umas com as outras, enquanto segmento.

Algumas empresas de alimentos e bebidas, agências e hotelaria indicaram parcerias com outras entidades de classe, como a Associação Comercial e Empresarial e Câmara dos Dirigentes Lojistas.

2.5.2.5 – Integração

A integração entre o órgão municipal de turismo – no caso de Guarulhos, representado pelo Departamento de Turismo – e o *trade* turístico municipal apresenta carências.

Foram comuns declarações que não há relações, por parte do *trade* com o setor municipal de turismo ou, em alguns casos, relacionamento muito incipiente.

Essa percepção de distanciamento do setor público em relação ao empresariado foi identificada em todos os segmentos pesquisados: alimentos e bebidas, hotelaria e agenciamento receptivo.

Se na maior parte dos casos a inexistência de uma relação é simplesmente o *status quo*, no sentido de que é apenas uma falta de integração, não motivada por nenhum fato anterior específico, em alguns casos pontuais foram mencionadas experiências infrutíferas.

Em casos isolados, uma minoria dos membros do *trade* afirmou possuir uma boa relação de parceria com o setor municipal de turismo.

No que diz respeito a ações concretas de parceria, pouco foi citado, à parte da inserção de estabelecimentos no mapa turístico da cidade.

Mas, em comum, estes estabelecimentos afirmaram entender haver uma preocupação, nas ações da entidade, com o desenvolvimento do setor de turismo, apesar das poucas ferramentas existentes para concretização de ações.

Vale ressaltar que a integração entre a gestão municipal de turismo e outros órgãos municipais é também frágil. Há carências em ações realizadas em parceria entre o Departamento de Turismo e outras secretarias ou departamentos da gestão pública municipal.

As ações são feitas pelas diferentes partes, de forma fragmentada.

Há projetos e ações em curso e planejados, muitas vezes envolvendo áreas em comuns, mas a comunicação entre as partes ainda é deficiente.

Em função do panorama observado em Guarulhos, faz-se necessário pontuar alguns aspectos concernentes à percepção do empresariado local sobre o GRUCVB e o seu papel na cadeia produtiva do turismo.

Essa percepção amplia o papel do *Convention* além dos segmentos de hotelaria e eventos.

A capilaridade do GRUCVB é nítida e pode representar oportunidade de apoio à implantação das propostas do PDITS por parte do Departamento de Turismo.

É evidente também que a atuação da entidade durante toda sua existência no município de Guarulhos foi marcada por ações que favoreceram positivamente não apenas seus associados, mas o setor como um todo.

Existe uma necessidade de fortalecimento da cadeia produtiva do turismo em Guarulhos. Entre os diversos atores, em especial do *trade*, há a percepção de que as parcerias no setor poderiam influenciar positivamente seus negócios, ao melhorar a atividade turística como um todo em Guarulhos.

É consenso que a cadeia produtiva do turismo de Guarulhos é fragmentada, podendo-se perceber que atua com base em redes e parcerias relativamente frágeis e com pouca cooperação.

Esse quadro, entretanto, não é exclusivo de Guarulhos. A fragmentação no turismo ocorre como regra geral no Brasil.

Entre os empresários contatados acredita-se que o Departamento de Turismo deve ter um papel facilitador, organizando ações e projetos que contemplem todo o *trade*.

Dessa forma seria alcançada uma maior participação e envolvimento das partes em relação ao que acontece atualmente, com ações pontuais.

As entrevistas indicam que os vários segmentos do turismo de Guarulhos sentem-se pouco importantes nos projetos da gestão pública municipal, apesar de entenderem que têm um papel relevante no desenvolvimento da atividade turística.

Desejam ser mais envolvidos, mais consultados e mais comunicados. Especificamente sobre este último ponto, acredita-se que a melhoria de comunicação do setor como um todo poderia também potencializar a participação dos vários atores da cadeia produtiva, já que todos teriam

pleno conhecimento do que está sendo feito efetivamente e de qual seu papel e potencial de contribuição em cada uma das ações.

Adicionalmente, há uma característica local que deve ser levada em consideração ao pensar as relações da cadeia produtiva do turismo em Guarulhos.

Diversos elementos da iniciativa pública, do setor privado e do terceiro setor foram consensuais ao afirmar que as parcerias e relações existentes em Guarulhos são muito mais de pessoas do que de instituições.

Há interação e amizade pessoal entre os elos da cadeia produtiva, mas não há integração profissional ou institucional entre essas organizações.

Como consequência deste cenário, há um grande obstáculo no estabelecimento de redes e parcerias consistentes no município, uma vez que estas, quando existem, são fragilizadas por seu caráter pessoal e transitório, dificultando o desenvolvimento de relacionamentos duradouros entre entidades e empresas, bem como a estruturação de ações e projetos conjuntos.

O setor de turismo de Guarulhos reproduz uma situação que acontece na maioria dos destinos de turismo brasileiros. Ocorrem ações individualizadas, ou dispersas.

Um fator que poderia favorecer o associativismo seriam ações coordenadas de comercialização do destino Guarulhos, beneficiando as empresas.

Os pacotes turísticos, lançando Guarulhos no mercado, com base em processo participativo seria o agente de mudanças adequado.

O PDITS pode ser o instrumento da mudança. O PDITS pode construir em Guarulhos o bom senso de ações de comercialização de forma compartilhada entre os integrantes da rede de hospitalidade da cidade.

2.6 – CONSOLIDAÇÃO DO DIAGNÓSTICO

2.6.1 - Avaliação

A avaliação do Destino Guarulhos sobre quatro focos principais, em termos sintéticos, nos indicaria:

A) Linhas de produtos atualmente consolidadas.

Os segmentos de turismo de negócios e eventos são consolidados e suportados por demandas espontâneas em face das atividades econômicas do município com o 2º maior PIB do Estado de São Paulo e 9º do país, em face da operação do Aeroporto de Guarulhos e pela participação do município na Região Metropolitana de São Paulo.

A combinação desses fatores viabilizou a implantação de hotelaria que mostra taxas médias de ocupação similares a do maior destino nacional, a cidade de São Paulo.

B) Linhas de produtos emergentes ou não exploradas

O destino Guarulhos está à margem da comercialização da oferta de turismo de lazer e outros segmentos pelas agências de viagens, apesar da vantagem competitiva de localização: a proximidade com mercados emissores que representam 61% do mercado emissor nacional.

O segmento de eventos tem possibilidades de crescimento através de ações coordenadas em pesquisa e organização de eventos no próprio município, baseadas em três vertentes: o parque industrial existente, as 12 entidades de ensino superior que atuam em Guarulhos e a produção cultural do município.

Outros segmentos de turismo podem vir a ser comercializados como lazer e cultura, científico, estudos, melhor idade e ecoturismo, por exemplo.

Os setores envolvidos no turismo atuam de forma fragmentada, não aproveitando a vantagem competitiva da comercialização de Guarulhos como Região Metropolitana. Essa é uma oportunidade concreta de ampliar a demanda somente com a implantação de processos coordenados de inteligência de mercado.

C) Áreas críticas de intervenção

C.1 – Ações coordenadas em marketing – todas as linhas de produtos seriam beneficiadas através da criação de grupo de empresários voltado para coordenar ações em marketing, com base em processo de inteligência de mercado, com apoio dos órgãos da administração pública.

C.2 - Turismo de eventos – a expansão do segmento de eventos indica a necessidade de implantação de centro de convenções para receber público na faixa de 3 a 5 mil pessoas.

C.2 - Turismo de eventos – processo de criação e organização de eventos de toda a natureza dentro do município de Guarulhos, priorizando os períodos de diminuição da demanda. São necessárias ações articuladas com as áreas de produção cultural da cidade, visando potencializar produtos culturais como base de pacotes turísticos. Da mesma maneira as áreas de turismo e meio ambiente poderiam estabelecer parcerias construtivas.

C.3 – Demais segmentos.

Intervenções de requalificação em equipamentos culturais/históricos existentes, implantação de novos equipamentos e em projetos de ecoturismo, como o importante Projeto Geoparque Ciclo do Ouro.

C.4 – Preservação ambiental

Além das consequências advindas de processo desorganizado de expansão da mancha urbana, Guarulhos convive ainda com as ameaças dos impactos ambientais que seriam provocados por 3 obras projetadas: a expansão do Aeroporto, a ligação Jacu-Pessegueiro e o Rodoanel. Esta última, caso persista no traçado divulgado tornará inviável o Geoparque Ciclo do Ouro.

D) Posição atual e posicionamento potencial.

O turismo em Guarulhos é basicamente espontâneo, consequência das atividades econômicas do município, da operação do Aeroporto e da ambiência da Região Metropolitana de São Paulo.

O destino Guarulhos se posta inerte, assistindo às variáveis de mercado que trazem clientes sem qualquer ação coordenada em marketing do turismo gerada no município.

Mais de 80% dos turistas brasileiros são motivados para viajar pelos atrativos de lazer e Guarulhos tem condições de se posicionar de forma competitiva e atrair parcelas dessa parte majoritária do mercado.

Há, pois, um claro desperdício de vantagens competitivas.

Guarulhos poderia se posicionar competitivamente estruturando produtos e pacotes turísticos direcionados para os mercados local, regional, nacional e internacional.

O destino Guarulhos ainda não considerou a hipótese de competir nos mercados nacional e internacional, que seria viabilizada através de legítimo posicionamento competitivo como Região Metropolitana.

A modificação central seria, então, o processo de gestão do destino de turismo, que precisa se voltar pragmaticamente para o mercado, sob preceitos de sustentabilidade e focando ampliação de demanda, rendas, empregos e arrecadação de impostos.

2.6.1.1 – SWOT. Análise externa

– Oportunidades

- Mercado de turismo de negócios e eventos.
- Localização na área de maior intensidade da atividade turística no país e na América do Sul. O Estado de São Paulo, em 2007, emitia 30,4% do mercado nacional de turismo e recebia cerca de 20% da demanda internacional.
- O mercado no Brasil, nos últimos 12 anos, mostra tendência sustentada de expansão da região sudeste enquanto receptora de turistas, suplantando as demais regiões.
- Guarulhos é envolvida por 61% do mercado emissor nacional, composto pelos estados de São Paulo, Rio, Minas e Paraná.
- Proximidade com o mercado potencial representado pelas cidades do interior do Estado de São Paulo.
- Proximidade com o mercado potencial representado pelas cidades do interior dos Estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Paraná.
- Elevada renda per capita, em relação ao mercado nacional, da região Metropolitana de São Paulo e de Guarulhos.
- O Aeroporto de Cumbica é a principal entrada do Brasil para o mercado internacional e a entrada principal para o Estado de São Paulo para o mercado nacional.

- Fluxo de turistas motivado pela utilização do Aeroporto de Cumbica.
- Vizinhança com a cidade de São Paulo e demais municípios da Região Metropolitana.
- Articulação do destino São Paulo com operadoras do mercado internacional.
- Tradicional interesse dos mercados de turismo pelas ofertas de TURISMO DE CIDADE, que comercializa produção cultural, gastronomia, eventos esportivos e tantos outros.
- Excepcionais condições de acessos por rodovias e transporte aéreo.
- Nas faixas altas de rendas familiares, as viagens de lazer atingem a 85,7%.

– Ameaças

- O mercado intermediário não comercializa o destino Guarulhos.
- Perdas continuadas de parcelas de mercado pelo Brasil no mercado internacional.
- Baixa renda per capita de estados brasileiros.
- Baixa renda per capita em países vizinhos da América do Sul.
- Valorização do real que retira competitividade dos destinos turísticos brasileiros.
- Questões de danos à imagem da região metropolitana causados por tráfego congestionado de veículos e questões de segurança pública.
- Obra do Rodoanel que ameaça as áreas preservadas do Município e pode inviabilizar o Projeto Geoparque Ciclo do Ouro.
- Expansão do Aeroporto de Cumbica que pode trazer consequências ambientais danosas para a drenagem das águas em Guarulhos.
- Consequências ambientais da obra projetada para ligação Jacu-Pessego.

2.6.1.2 – SWOT. Análise interna

– Pontos fortes

- Bosque Maia como equipamento de lazer e área verde de localização central, aliado à oferta gastronômica da Avenida Paulo Faccini.
- Praça IV Centenário, se requalificada e com novo balcão de informações turísticas.
- Perspectiva de implantação da Praça do Choro na Praça Getúlio Vargas.
- Intensa produção cultural do município, com destaque para suas atrações musicais diferenciadas e teatrais.
- Espaços bem conservados e utilizados como palco da programação cultural municipal, com destaque para o CEA Adamastor I e o Teatro Padre Bento.
- CEA Adamastor I como acervo arquitetônico diferenciado, além de múltiplos espaços que podem ser utilizados com fins de lazer.
- Núcleo Cabuçu do Parque Estadual (PE) da Cantareira e o seu bom estado de conservação e estruturação para a recepção de visitantes.
- Experiência em ações de turismo de base local, com envolvimento comunitário, e possibilidade de realização de atividades turísticas associadas a processos produtivos agrícolas na região do Cabuçu e Tanque Grande.
- Áreas preservadas na região do Cabuçu e Tanque Grande, com a perspectiva de delimitação de proteção legal a algumas áreas ainda não protegidas.
- Estação de Tratamento de Água, sistema de abastecimento de água e Represa no interior do Núcleo Cabuçu do PE da Cantareira.
- Sinalização turística adequada.
- Patrimônio histórico, arqueológico e geológico sobre o ciclo do ouro, de relevante interesse para visita turística, preservado e abarcando algumas das áreas protegidas do município.

- Perspectiva de definição de um conjunto de unidades de conservação em áreas conectadas ao patrimônio sobre o ciclo do ouro, no formato de um Geoparque.
- Unidades de conservação, de proteção integral e uso sustentável, já estabelecidas em parte da área em que se encontra o patrimônio relacionado ao ciclo do ouro e que futuramente comporão o mosaico do Geoparque.
- Parque industrial extenso do município como atrativo para público pedagógico e científico, além de dinamizador dos segmentos de turismo de negócios e eventos.
- Hábito cultural do grafismo que se revela em muitas partes da cidade, apoiando e colaborando com atividades económicas dos moradores da cidade, o que representa uma manifestação artística com certa singularidade.
- O somatório de acervos importantes como a mineração do ouro, a tradição das olarias, as áreas preservadas da natureza, o Aeroporto, os grafismos em tantas partes da cidade, a tradição cultural em música e teatro, as raízes da estrada de ferro, o aquífero na região, as nascentes de rios e outros aspectos viabilizam contemplar o segmento do turismo pedagógico, onde, somente no Município de São Paulo há um mercado potencial de 1 milhão de estudantes.
- Existência do Convention Bureau.
- 12 entidades de ensino superior atuando no município.
- Oferta hoteleira multifacetada, com a presença de redes hoteleiras nacionais e internacionais; empreendimentos de diferentes categorias e oferta numerosa de unidades habitacionais.
- Avenida Paulo Faccini - como eixo de desenvolvimento da oferta de alimentação diferenciada no município - no qual se concentram estabelecimentos variados e com localização estratégica, no entorno do Bosque Maia e próximos de empreendimentos hoteleiros do centro da cidade.
- Existência de estabelecimentos de alimentação diferenciados por sua especialidade gastronômica e/ou ambientação.
- Variedade de espaços para eventos disponíveis nos empreendimentos hoteleiros, com bons níveis de conservação, estruturas de apoio adequadas, sendo muitos deles multifuncionais.
- Perspectiva de dois novos espaços para eventos nos empreendimentos hoteleiros da cidade, que aumentarão a capacidade do município para a realização de eventos.
- Alguns dos operadores de receptivo locais mostram-se dispostos a oferecer produtos turísticos que envolvam a cidade de Guarulhos e não apresentam restrições em relação a atuar no município.
- Existência de três balcões de informação turística, dois deles no aeroporto, área de grande fluxo de passageiros.
- Ampla frota de táxi e oferta numerosa de locadoras de veículos.
- Funcionários com conhecimentos em pelo menos um idioma estrangeiro fazem parte das equipes de praticamente todos os estabelecimentos de hospedagem, alimentação e receptivo turístico consultados.
- Existência de oferta de cursos de nível profissionalizante, técnico e tecnológico nas áreas de turismo e hotelaria no município.
- Atuação do GRUCVB, através do programa Recebendo Bem, o Turista Vem, na qualificação de profissionais do setor de turismo e hotelaria.

- Pontos fracos

- O destino Guarulhos está ausente do mercado do turismo compreendido por operadoras e agências de viagens.
- O destino Guarulhos se põe inerte perante o mercado. As demandas são espontâneas; inexistência de gestão do turismo voltada para o mercado.
- Desarticulação entre as entidades do turismo, tanto públicas, como privadas e do terceiro setor, que utilizam as parcerias de forma incipiente.
- Desarticulação entre a atuação das distintas secretarias e departamentos da Prefeitura Municipal relacionados à atividade turística, em especial entre o Departamento de Turismo, a Secretaria de Cultura e a Secretaria de Meio Ambiente.
- O destino de turismo Guarulhos não possui logomarca.
- Agências de receptivo locais não oferecem roteiros que englobem pontos de visitação ou equipamentos turísticos do município de Guarulhos, não atuando na distribuição do destino turístico.
- Cadeia produtiva fragmentada, atuando com pouca cooperação.
- Inexistência de material de divulgação turística elaborado pelo poder público municipal, com exceção de um mapa turístico.
- Materiais de divulgação existentes destacam pontos de visitação que não são necessariamente aqueles de maior grau de atratividade ou que dispõem de estruturas mais adequadas para a recepção de visitantes.
- Empresariado turístico sente-se marginalizado dos processos de decisão sobre a atividade turística municipal e acredita que o Departamento de Turismo desconhece suas necessidades.
- Precário estado de conservação da Praça IV Centenário.
- CEAs não estruturados para atuar como ponto de apoio para o recebimento de visitantes.
- Feira de Artesanato da Rua Felício Marcondes apresenta itens artesanais de apelo comercial corriqueiro.
- Centro da cidade degradado, edificações em mau estado de conservação e entornos inseguros para circulação de turistas.
- As estruturas de apoio à realização dos festejos de Nossa Senhora de Bonsucesso são desproporcionais ao público recebido pelo evento.
- Não aproveitamento da Represa do Cabuçu, no PE da Cantareira.
- Não aproveitamento da área onde se pretende delimitar o Geoparque.
- Carências na articulação entre os setores do poder público municipal no desenvolvimento do projeto do Geoparque.
- Espaços do CEA Adamastor I são sub-utilizados sob o ponto de vista turístico, uma vez que não há em seu espaço estruturas de alimentação variadas, livrarias ou similares que incentivassem maior permanência do público no local e o articulassem também como ponto para realização de atividades de lazer diversas.
- Práticas concorrenciais predatórias entre empreendimentos hoteleiros, buscando a conquista de mercados a partir da prática de preços baixos.
- Espaços para eventos localizados fora de empreendimentos hoteleiros em pequeno número e pouco adaptáveis, sem características multifuncionais.
- Inexistência de um espaço para eventos multifuncional com capacidade para atender eventos que congreguem mais de dois mil participantes.
- Inexistência de balcão de informação turística ou estrutura correlata para a disponibilização de informações turísticas no centro da cidade.
- Deficiência na qualidade das informações prestadas pelos balcões de informação turística do município.

- Oferta de qualificação profissional disponível em Guarulhos é considerada deficiente por parte dos representantes de empreendimentos hoteleiros, estabelecimentos de alimentação e empresas de receptivo consultados.
- Sobreposição de relações pessoais às relações institucionais é cenário generalizado entre as instituições do poder público, privado e terceiro setor que atuam no setor turístico do município.
- Deficiências em partes do sistema viário da cidade e dificuldades para estacionamento de veículos.

2.6.2 – Produtos do destino Guarulhos

Em Guarulhos existem 3 macro-ambientes para o turismo: hinterlândia, cidade e ecoturismo.

Constituem acervos de Guarulhos a ambiência rural, montanhas, rios, lagos, vales, folclore, festas tradicionais interioranas, etc.

As áreas preservadas em Guarulhos, como a APA Cabuçu-Tanque Grande e o Parque Estadual da Cantareira compõem acervos de ecoturismo. Finalmente a oferta da cidade de Guarulhos, representada pelo comércio, restaurantes, parques, hotéis, teatros, produção cultural, etc.

Esse conjunto de atrativos oferece a base para a formatação de pacotes turísticos.

Os pacotes turísticos devem observar, em seu planejamento, que:

- as pessoas viajam em período de férias; nesse caso, Guarulhos ofereceria roteiros com maior duração;
- as pessoas fazem viagens de curta duração; viagens rápidas. Essas tendências inspirariam os pacotes de final de semana, de feriados ou de junções de feriados com finais de semana; ou pacotes de 4 ou 6 dias, por exemplo;
- e finalmente, as pessoas viajam para participar de um evento.

Combinando os 3 atributos existentes no Município, com essas características de viagens, ter-se-ia uma orientação básica para a estruturação da oferta turística do destino Guarulhos.

É preciso, entretanto, elaborar um projeto de marketing do turismo específico para cada mercado-alvo escolhido.

Em termos de segmentação, os produtos devem ser planejados segundo uma divisão entre produtos de interesse geral e produtos de interesses específicos.

Os produtos de interesse geral são produtos de entretenimento para casais, famílias, contemplando 3 gerações.

Os produtos de interesses específicos se direcionam a segmentos como melhor idade, pessoas com necessidades especiais, turismo pedagógico, lua de mel, etc.

Orientação pelo mercado	
Estruturação da oferta	Públicos alvo
- Pacotes turísticos de interesse geral	- Famílias, 3 gerações - Casais
- Pacotes turísticos de interesses específicos	- Terceira idade - Aventura - Turismo pedagógico - Ecoturismo - Pescaria - Lua de mel - Participação em eventos de lazer, culturais, esportivos, etc

Tabela 109 - Orientação pelo mercado

2.6.2.1 – Os atrativos de Guarulhos

<i>Ambiência</i>	<i>Atrativos principais</i>
INTERIOR	Hotéis de lazer Propriedades e ambiências rurais
ECOTURISMO	Região do Cabuçu; Geoparque Ciclo do Ouro; Outras unidades de conservação;
CIDADE	Bosque Maia; Zoológico municipal; Praça IV Centenário; Praça Getúlio Vargas; Lago dos Patos e entorno; Praças, parques urbanos; Centros de Educação Ambiental (CEA); Edificações e recursos na área central da cidade; Complexo Padre Bento; Região de Bonsucesso; Horto e Balneário Água Azul; Área de Cumbica e aeroporto; Parque industrial e tecnológico. Restaurantes Produção Cultural Turismo religioso Turismo pedagógico Eventos de lazer / culturais / técnicos / de negocios / do comercio / esportivos e outras motivações

Tabela 110 - Acervo do turismo de Guarulhos grupados por macro-produtos

2.6.2.2 – Produtos

A atividade do turismo atualmente predominante em Guarulhos indica os segmentos de negócios e eventos. Os segmentos de geoturismo, pedagógico e científico e cultural mostram-se com grande potencialidade para o município.

Esses produtos são analisados⁴⁶ a seguir, em face da sua relevância em Guarulhos.

– Eventos de negócios.

O turismo de eventos de negócios engloba o conjunto de atividades turísticas viabilizadas em função de encontros programados com finalidade profissional, institucional, comercial, promocional e técnica. Esse segmento abrange eventos programados de menor porte e abrangência mais focalizada, como treinamentos corporativos, até eventos de maior porte e abrangência generalizada, como congressos e convenções, bem como grandes feiras e exposições comerciais. A realização de eventos de negócios pressupõe a existência de uma oferta técnica qualificada, englobando não apenas serviços de hospedagem, alimentação e agenciamento receptivo em quantidade e qualidade suficientes, como também a disponibilização de estruturas para realização de eventos – espaços para eventos e empresas organizadoras de eventos.

Os eventos realizados atualmente na cidade são de pequeno e médio porte e atendem majoritariamente a um público corporativo.

Os aspectos que fazem de Guarulhos um destino atrativo para a realização de eventos são a localização estratégica, permeada por três importantes rodovias e com a presença do maior aeroporto internacional do país e o parque industrial, composto por 2500 empresas, algumas de grande porte.

A oferta de recursos e atrativos turísticos em Guarulhos participaria como complementação da visita do público do segmento de eventos.

Por sua vez, a oferta de equipamentos e serviços turísticos disponível na cidade tem papel de maior destaque na captação do segmento em questão.

A oferta de espaços para eventos é responsável por atender quase a demanda do segmento e o faz mediante o oferecimento de serviços variados e de qualidade.

Adicionalmente, os próprios hotéis atendem às demandas do segmento por alimentação e hospedagem, provendo ainda serviços de apoio à organização de eventos.

O receptivo turístico em Guarulhos não oferece roteiros turísticos na cidade, que seria uma alternativa para as horas de lazer dos participantes de eventos.

Guarulhos poderia atuar também como destino de eventos de grande porte, caso viabilize espaço adequado para tais eventos, perspectiva em estudo de viabilidade no âmbito do PRODETUR Nacional Guarulhos.

O público atendido atualmente pelo segmento de eventos é variado, de abrangência tanto local, como regional e nacional.

⁴⁶ Os segmentos tem breve definição com base nas orientações do documento Marco Conceitual para Segmentação do Ministério do Turismo e nas definições da UNESCO sob o marco da Rede Mundial de Geoparques.

A conectividade do destino e a oferta de estruturas de eventos adequadas ao segmento, como aquelas existentes atualmente, são fatores que possibilitam a atração de públicos de distintas abrangências.

O segmento de eventos poderia ser potencializado mediante estratégias de captação de mais eventos e também pela adoção de ações sistematizadas para criação de eventos dentro do próprio município.

Atualmente, tais esforços são realizados quase que exclusivamente pelos hotéis nos quais acontecem os eventos.

– Negócios.

O segmento de turismo de negócios refere-se à utilização de equipamentos turísticos – como meios de hospedagem, estabelecimentos de alimentação e serviços de receptivo – por um público que se dirige e permanece em Guarulhos em função da viabilização de contatos e relacionamentos corporativos de diferentes formas, como reuniões, visitas e missões, entre outros.

O incentivo a esse segmento está relacionado à potencialização da oferta técnica. O segmento de negócios é importante para a atividade turística de Guarulhos na atualidade. O extenso parque industrial, sua dinâmica, sua importância econômica, sua conectividade e localização estratégica são fatores-chave que desse segmento. O público do segmento de negócios é variado, de abrangência local e regional, em sua maioria.

Nesse segmento, a oferta de atrativos e recursos turísticos atua como complemento à visitação, cuja motivação central é a realização de negócios e compromissos de trabalho.

Caso estejam estruturados e divulgados, os pontos de visitação podem ser utilizados pelo visitante de negócios em momentos de lazer ao longo de sua estadia.

A oferta de equipamentos e serviços turísticos do município está, de forma geral, adequada ao atendimento do segmento de negócios. Os empreendimentos hoteleiros são variados e com estruturas completas. Os estabelecimentos de alimentação também apresentam variedade, tanto de serviços e ambientes, como de tipo de cozinha oferecida.

No entanto, a oferta de receptivo turístico no município não está estruturada de forma a atender demandas de visitação de Guarulhos por parte desse público de negócios.

O principal fator motivador da existência do segmento em Guarulhos é a própria realidade econômica do município, aspecto inerente ao município. Além disso, parte desse segmento é atraído por negócios ou trabalho em outros municípios da Região Metropolitana de São Paulo, hospedando-se em Guarulhos.

– Turismo de estudos e científico.

O turismo de estudos e científico diz respeito à prática de atividades turísticas com enfoque educativo e de ampliação de conhecimentos científicos em todos os níveis, desde o ensino fundamental até o ensino superior.

As atividades desenvolvidas no âmbito desse segmento, também denominadas de “estudos do meio”, são vistas como atividades extracurriculares, complementares ao ensino formal.

Atividades de turismo pedagógico e científico podem ser operacionalizadas de diferentes formas, pressupondo práticas próprias de excursionismo ou turismo e, nesse sentido, fazendo usos diversos das estruturas de apoio – principalmente hospedagem e alimentação.

A proximidade da cidade de São Paulo, principal emissor doméstico nacional, a existência de áreas protegidas diversas em seu território e seu grande parque industrial favorecem Guarulhos nesse segmento.

O principal público atendido pelo segmento pedagógico e científico seriam escolas da Região Metropolitana da Grande São Paulo e de outros municípios populosos paulistas, localizados num raio máximo de 150 quilômetros de Guarulhos.

O segmento abrangeria tanto público do ensino fundamental, como médio, técnico e superior. A visita desse público seria de duração inferior a um dia e sem pernoite, caracterizando-o como excursionista.

O Geoparque Ciclo do Ouro é um projeto que apresentará evidente interesse turístico para o público pedagógico e científico pelas possibilidades de contato e interpretação de patrimônio histórico, arqueológico e geológico que permite.

O Núcleo Cabuçu e seu entorno, por outro lado, encontram-se já parcialmente estruturados para a visita: enquanto o núcleo do PE da Cantareira conta com estruturas em bom estado de conservação e adequadas ao recebimento desse público, as áreas em seu entorno, partes componentes da futura APA Cabuçu-Tanque Grande, não compartilham do mesmo panorama.

A área do núcleo e seu entorno também apresentam evidente interesse turístico, tanto devido ao seu alto nível de preservação vegetal, como à possibilidade de agregar esta presença ao desenvolvimento de iniciativas de turismo de base local e de visitas a processos produtivos presentes no território.

O extenso parque industrial de Guarulhos também pode ser foco atrativo para a realização de visitas com fins pedagógicos e científicos. Na atualidade, esta oferta não está estruturada deste modo, mas poderia ter relevante interesse uma vez que permite o contato com processos produtivos em larga escala.

Por sua vez, o aeroporto internacional é local de singular atratividade para esse público e permite a realização de visitas com diferentes focos de interesse. No entanto há restrições impostas pela própria dinâmica de trabalho no aeroporto.

A oferta de equipamentos e serviços turísticos existente em Guarulhos necessita de pequenas adequações relacionadas aos estabelecimentos de alimentação para apoiar adequadamente ao segmento pedagógico e científico, como a disponibilidade para atender a grupos entre 40 e 100 pessoas.

– Lazer e produção cultural.

O segmento lazer e cultura para municípios do entorno tem como foco potencializar o aproveitamento de espaços e eventos culturais do município de Guarulhos, atendendo a visitantes que tenham como motivação vivenciar esse tipo de experiência de lazer, ou seja, ter experiências participativas, contemplativas e de entretenimento relacionadas não apenas com o

patrimônio cultural do próprio município, mas com produções culturais promovidas por Guarulhos e não disponíveis em seu local de residência.

O principal motivador da atração desse público ao município é a programação cultural do município, em que são destaques as montagens teatrais e os eventos musicais.

O público-alvo do segmento é composto por moradores dos bairros paulistanos limítrofes de Guarulhos, como por exemplo, a Penha, e de outros municípios que se limitam com Guarulhos, como Arujá, Mairiporã e Nazaré Paulista. É um público de proximidades e excursionista, que não realiza pernoite no destino, mas sim usufrui de sua oferta de pontos de visitação e de parte de sua oferta de equipamentos e serviços turísticos.

O Teatro do CEA Adamastor I e o teatro Padre Bento são equipamentos adequados à oferta turística cultural.

Os estabelecimentos de alimentação disponíveis estão adequados ao atendimento desse público potencial e sua ampliação poderia contribuir para que os efeitos multiplicadores do movimento gerado pelo segmento em questão na economia local fossem amplificados.

As estratégias para o alcance do segmento são relativamente simples de serem executadas e pouco custosas, concentradas principalmente na divulgação da programação cultural do município frente ao público-alvo deste segmento.

– Geoturismo.

De acordo com o Ministério do Turismo, o segmento do ecoturismo caracteriza-se pela utilização do patrimônio natural e cultural de forma sustentável, tendo como objetivo, além da visitação em si, a conservação do meio ambiente e o desenvolvimento de uma conscientização ambientalista a partir da interpretação do meio.

O segmento do ecoturismo é formado por diversos nichos de mercado, dentre os quais o geoturismo, que atende aos requisitos do ecoturismo quanto às atividades praticadas, escala e conservação dos recursos naturais, ao estarem as atividades relacionadas a este nicho diretamente ligadas à existência de áreas naturais protegidas.

O geoturismo é nicho do segmento do ecoturismo, que começou a se desenvolver nos últimos anos, impulsionado pela criação, pela UNESCO, da Rede Mundial de Geoparques⁴⁷. O desenvolvimento do segmento de geoturismo está baseado na geodiversidade, ou seja, em áreas reconhecidas pela presença de processos geológicos de interesse científico e educacional, associadas com características estéticas e naturais significativas. Para a potencialização do segmento de geoturismo, que pressupõe visitação de lazer, além de visitas especializadas – interesse científico e pedagógico – é fundamental que ao valor geológico esteja agregado um significativo patrimônio natural, arqueológico e/ou histórico, com estrutura de apoio turístico adequada.

O segmento de geoturismo é estratégico para Guarulhos, cuja efetivação depende exclusivamente da estruturação do Geoparque Ciclo do Ouro. O Geoparque constituiria atrativo onde o público teria contato com o processo de formação e lavra do ouro, o ciclo do ouro no estado de São Paulo e no Brasil, entre outros temas relacionados.

⁴⁷ *Global Geoparks Network*

Adicionalmente, o segmento de geoturismo vem sendo impulsionado cada vez mais, não apenas em âmbito nacional, mas também internacional. É um segmento cada vez mais em voga e no qual Guarulhos pode se posicionar de forma diferencial.

O público atendido pelo geoturismo teria origem na Região Metropolitana de São Paulo, tendo potencial para atingir público em outros estados. Trata-se de segmento com potencial para atrair tanto excursionistas, como turistas ao município.

2.6.2.3 - Diversificação e expansão da oferta

- O destino expandido: Guarulhos poderia estruturar ofertas com atrativos ao alcance de uma viagem com retorno no mesmo dia, mesmo que esteja situado em outro município.

Assim a vizinhança com a cidade de São Paulo e demais cidades da Região Metropolitana é uma concreta vantagem competitiva para Guarulhos e a rede de empresas do seu sistema de turismo.

Em curto prazo a cidade de Guarulhos poderia competir nos mercados nacionais e internacionais como a cidade de São Paulo está competindo hoje.

Ao visitante seriam ofertados os acervos turísticos da região Metropolitana, com hospedagem em Guarulhos.

Aliás, como ocorre hoje, de forma espontânea, conforme depoimentos de agências de turismo receptivo de Guarulhos e motoristas de táxis.

Dessa maneira o destino Guarulhos poderia potencializar o incremento da atividade do turismo baseado nas seguintes oportunidades:

- a) empenhar-se na geração de eventos técnicos ou científicos em parcerias com o parque industrial da cidade;
- b) empenhar-se na criação de eventos técnicos ou científicos em parcerias com as Universidades sediadas no município;
- c) penetrar no mercado do turismo de lazer criando pacotes turísticos para o destino Guarulhos, preferencialmente baseados no macro-produto cidade e com ênfase na produção cultural;
- d) entrar no mercado nacional e internacional a curto prazo, agregando ofertas no conceito do destino expandido.

Cabe ressaltar que tais hipóteses de aumento de demanda podem ser viabilizadas em curto prazo, dentro das atuais condições estruturais da cidade.

Sabe-se que há necessidade de melhorias e aperfeiçoamentos em serviços básicos e estruturas da cidade.

Mas, enquanto as melhorias que a cidade deseja são aguardadas, os novos mercados de turismo poderiam ser desde já focados.

De acordo com estudos da Câmara de Comércio dos Estados Unidos, para cada 100 turistas por dia em uma cidade são gerados 134,74 empregos. A cidade estaria contemplando oportunidades reais de ampliações de receitas com o parque de hospitalidade existente.

2.6.3 – Ambiente de mercado

No ambiente operacional de marketing do turismo há inúmeras influências sobre a demanda. As variáveis que influenciam os fluxos de turismo vêm sendo reveladas em dados estatísticos e estudadas em processos de planejamento do turismo. Tais variáveis são úteis para as avaliações da situação do turismo em Guarulhos.

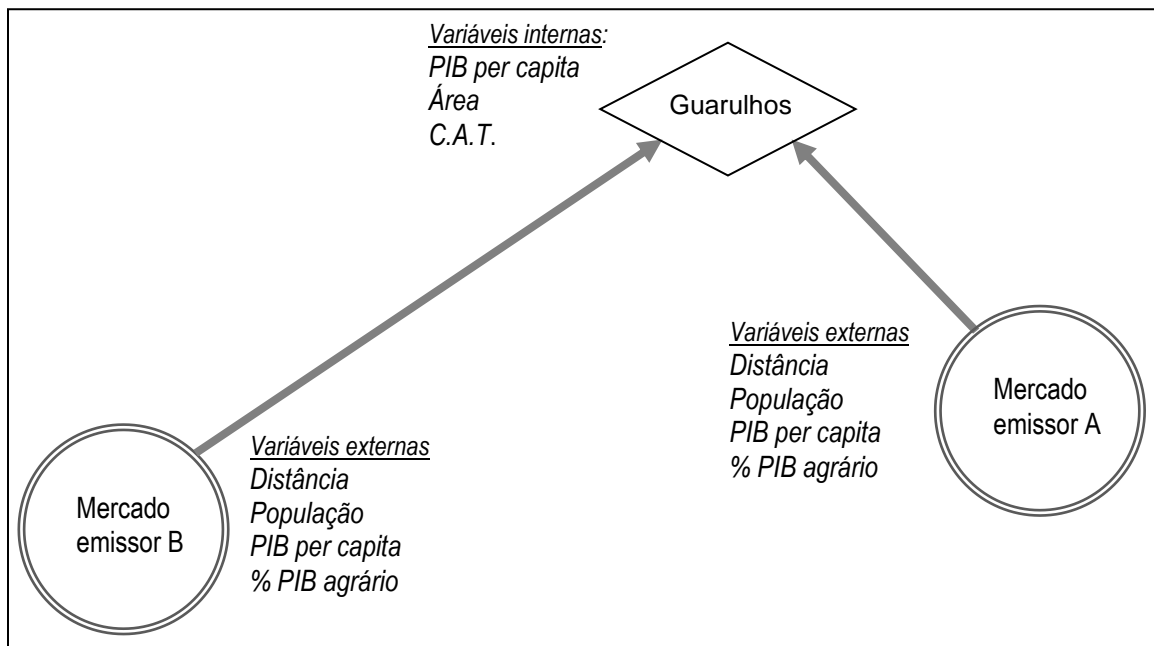


Figura 60 – Influências internas e externas sobre a demanda do turismo em Guarulhos, com base em modelo econométrico da Universidade de Barcelona, Catalunha, Espanha. (fonte: Petrocchi, M, 2008)

O modelo econométrico desenvolvido em Barcelona considera 7 variáveis, sendo 4 relativas ao mercado emissor e 3 relativas ao destino de turismo.

As análises são feitas mercado a mercado. As 4 variáveis aplicáveis ao mercado estudado são: distância, número de habitantes, PIB per capita e participação do PIB agrário na economia local.

As variáveis internas ao destino são o PIB per capita, a área do destino e o seu coeficiente de atração turística, CAT.

A demanda é favorecida com valores menores para as seguintes variáveis:

- distância; percentagem do PIB agrário na região emissora e área do destino.

Por outro lado, são desejáveis valores maiores para as seguintes variáveis:

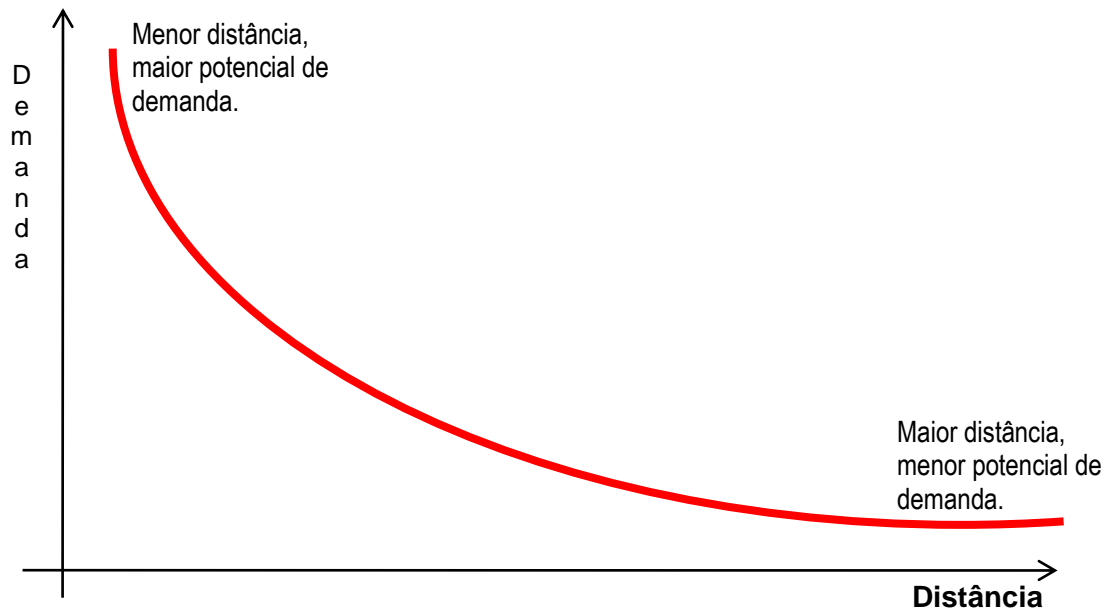
- população do mercado emissor; PIB per capita do mercado emissor; PIB per capita do destino, e coeficiente de atração turística (CAT).

O coeficiente de atração turística influencia a imagem do destino Guarulhos e reúne 8 variáveis: Natureza; Infra-estruturas; Qualidade dos serviços; Gastronomia; Folclore; Hospitalidade; Ações em marketing e Diferenças entre mercado emissor e o destino Guarulhos.

Entre as variáveis externas ao destino destaca-se a distância. É a variável que exerce a maior influência na formação dos fluxos de turismo.

No mercado internacional cerca de 80% das viagens são de curta duração. Essa tendência se reproduz nos mercados regionais. A demanda é inversamente proporcional à distância entre origem e destino.

Gráfico 78 - Efeito gravitacional no turismo. A demanda é inversamente proporcional à distância



Existe, portanto, um efeito gravitacional no turismo.

População e renda per capita no Estado de São Paulo são combinadas às distâncias para caracterizar o próprio Estado como mercado potencial prioritário de turismo para Guarulhos.

Como a distância é redutora da demanda, cabe considerar o critério dos círculos concêntricos para análise, seleção e hierarquização de mercados emissores para Guarulhos.

Figura 61 – Critério dos círculos concêntricos para seleção de mercados

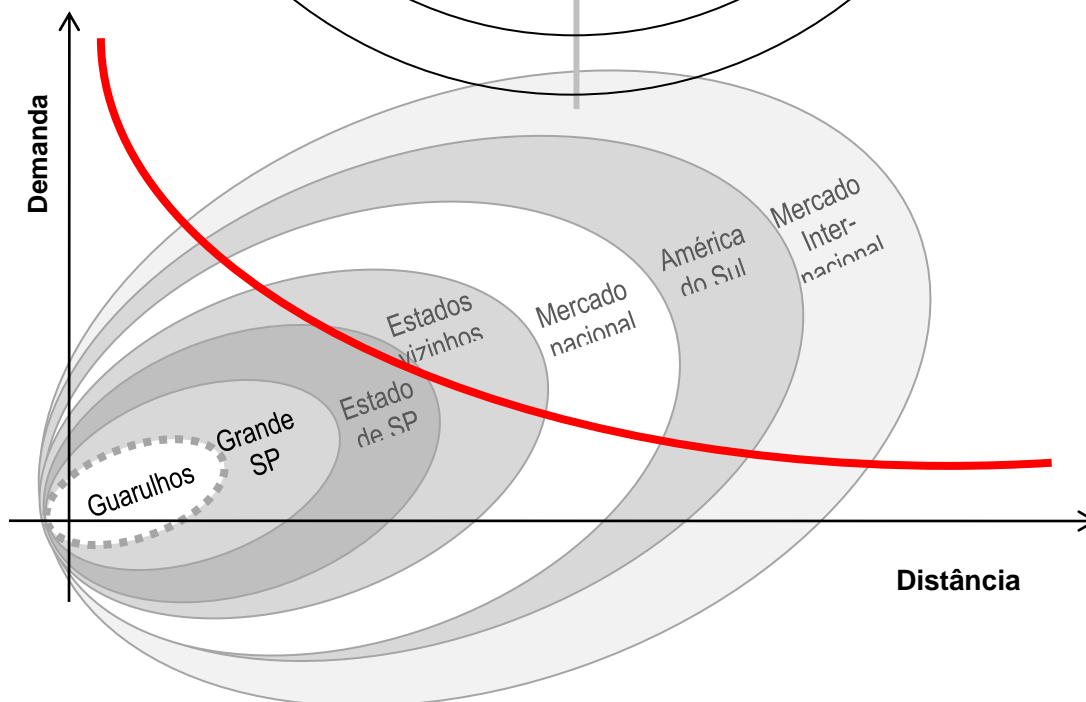
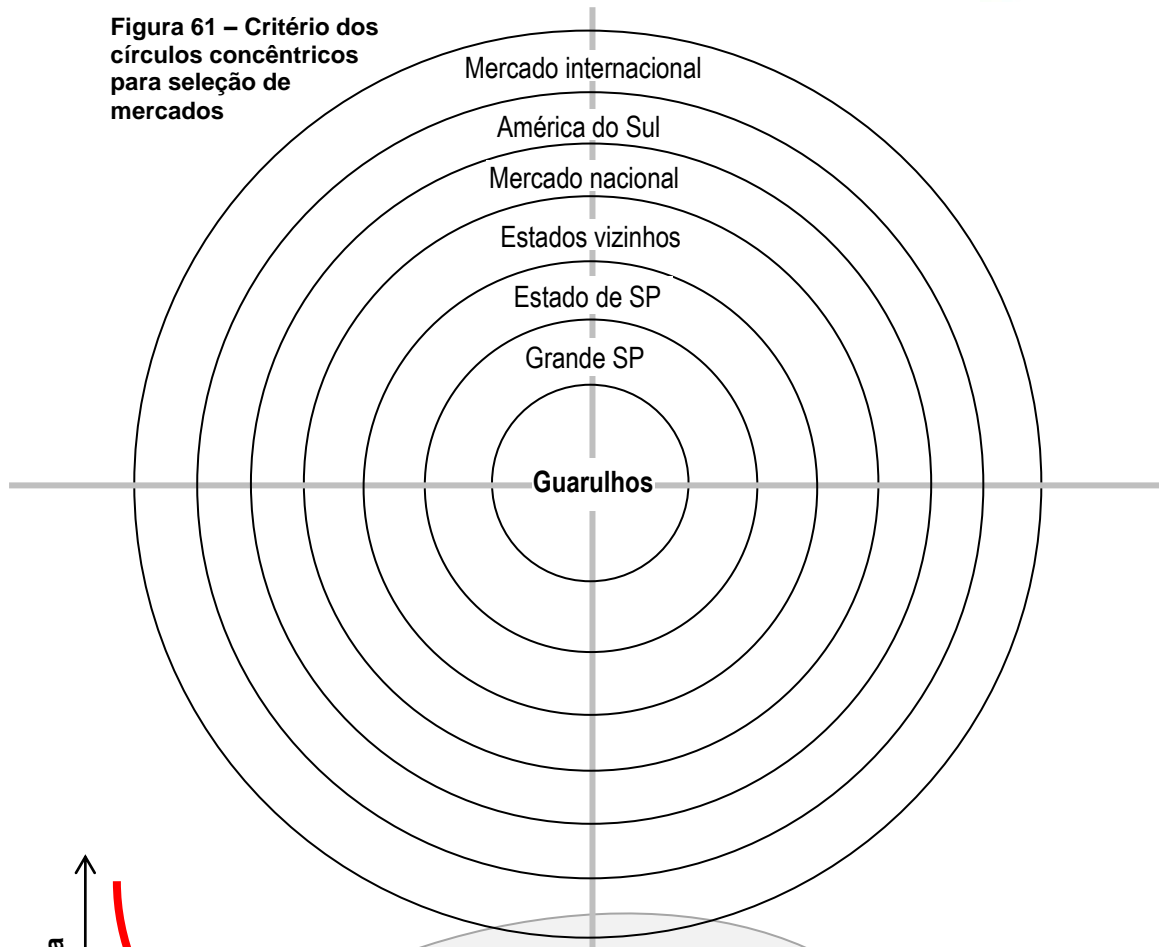


Figura 62 – As maiores dimensões de demanda ocorrem nos mercados a menores distâncias

Dessa maneira os mercados mais próximos têm maiores potenciais de atração de turistas. A menor distância se transforma em vantagem competitiva.

2.6.3.1 - Mercado atual predominante

No turismo de negócios o visitante viaja por necessidade. No turismo de lazer há uma escolha e por conseguinte, concorrência entre destinos.

Assim, a base econômica do turismo de Guarulhos se subdivide, atualmente nos seguintes segmentos de mercados:

- os visitantes atraídos por interesses de trabalho no parque industrial do Município;
- os participantes de eventos em Guarulhos;
- os visitantes atraídos por trabalho na RMSP, hospedando-se em Guarulhos;
- os participantes de eventos na RMSP e hospedando-se em Guarulhos;
- os passageiros de vôos com base no Aeroporto de Guarulhos, em espera de conexão, ou outras razões ligadas à programação de vôos.

Esses mercados estão viabilizando economicamente a rede hoteleira instalada em Guarulhos.

2.6.3.2 – Mercado potencial local

Seria constituído pelos municípios no entorno de Guarulhos, próximos à cidade. Aos mercados próximos seriam oferecidos produtos para excursionistas, ou seja, visitação sem pernoite. A base da oferta estaria nos atrativos da cidade.

2.6.3.3 – Mercado potencial regional

Constituído por cidades dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Paraná. O posicionamento competitivo passa pela seleção e hierarquização de mercados, utilizando-se o critério dos círculos concêntricos. Assim, as análises de distâncias são importantes no marketing do turismo de Guarulhos. A tabela seguinte mostra exemplos de mercados potenciais e respectivas distâncias.

<i>Distâncias entre Guarulhos e mercados emissores potenciais</i>					
<i>Cidades paulistas</i>	<i>km</i>	<i>Outros estados</i>	<i>km</i>	<i>Outros estados</i>	<i>km</i>
São Paulo	17	Itajubá MG	180	Barbacena MG	435
Atibaia	67	São Lourenço MG	252	Araucária PR	438
São José dos Campos	75	Caxambu MG	275	Juiz de Fora MG	442
Amparo	105	Varginha MG	278	Bandeirantes PR	471
Sorocaba	111	Resende RJ	291	Conselheiro Lafaiete MG	480
Americana	129	Barra Mansa RJ	319	Ponta Grossa PR	487
Aparecida	173	Volta Redonda RJ	328	Tibagi PR	492
Botucatu	252	Vassouras RJ	386	Cornélio Procópio PR	505
Jaú	294	Valença RJ	389	Cataguases MG	535
Bocaina	301	Rio de Janeiro RJ	392	Ibiporã PR	555
Ribeirão Preto	330	Borda do Campo PR	399	Londrina PR	569
Bauru	350	Formiga MG	403	Belo Horizonte MG	586
Catanduva	412	Duque de Caxias RJ	415	Uberlândia MG	598
Maril�a	445	Petrópolis RJ	427	Maringá PR	733
Votuporanga	564	Curitiba PR	429	Campos RJ	743

Tabela 111 – Exemplos de distâncias entre Guarulhos e emissores potenciais

2.6.3.4 – Mercado nacional

Guarulhos poderia ter pacotes turísticos colocados em todo o Brasil, com base no conceito do destino expandido.

Dessa maneira Guarulhos formataria ofertas como Região Metropolitana de São Paulo, inserindo nos pacotes turísticos os atrativos culturais, esportivos, gastronômicos, eventos e lazer existentes nos municípios que compõem a RMSP.

2.6.3.5 – Mercado internacional.

O destino Guarulhos poderia buscar articulação com operadoras especializadas em receptivo internacional, também com base no conceito de destino expandido.

Da mesma forma Guarulhos se posicionaria como Região Metropolitana.

2.6.4 - Avaliação dos atrativos de Guarulhos

Os principais atrativos de Guarulhos são avaliados a seguir, verificando a potencialidade de cada um deles em termos de atendimento às expectativas dos mercados regional, nacional e internacional. As avaliações para o mercado regional compreendem também os mercados vizinhos, ou mercados locais.

Tabela 112- Avaliação dos atrativos de Guarulhos em face dos diferentes mercados potenciais

Acervo turístico	Mercados		
	Regional	Nacional	Internacional
Horto e Balneário Água Azul	A	B	
Região de Bonsucesso	A	B	
Complexo Padre Bento	A		
Edificações no centro da cidade	A		
Parques urbanos	A		
Centros de Educação Ambiental (CEA)	A		
Lago dos Patos	A		
Praça Getúlio Vargas	A		
Praça IV Centenário	A		
Zoológico municipal	A		
Bosque Maia	A		
Geoparque Ciclo do Ouro	A	A	B
Região do Cabuçu	A	A	B
Propriedades e ambiências rurais	A	B	
Hotéis de lazer	A	B	
Eventos esportivos	A	B	
Eventos do comércio	A	B	
Eventos de negócios	A	A	A
Eventos técnicos e/ou científicos	A	A	A
Eventos culturais	A	A	A
Eventos de lazer	A	A	B
Turismo pedagógico	A	A	
Turismo religioso	A		
Produção Cultural	A	B	B
Centro Mun. de Educação Adamastor I.	A	B	B
Parque industrial e tecnológico	A	A	B
Área de Cumbica e Aeroporto	A		

A – alternativa prioritária.

B – alternativa secundária, ou complementar.

(Os eventos técnicos, científicos e culturais podem ter alcance nacional ou internacional)

Parte III

3 - Validação da seleção de Guarulhos

3.1 - INTRODUÇÃO

A metodologia do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável de Guarulhos prevê analisar a Validação da escolha da área turística no âmbito do Prodetur. A análise é orientada por seis diretrizes, que serão observadas neste trabalho:

Importância dos atrativos ou recursos turísticos
Acessibilidade e conectividade
Nível de uso atual ou potencial
Condições físicas e serviços básicos
Quadro institucional e aspectos legais
Validação da Seleção da Área Turística

O item final, Validação, compreenderá uma conclusão sobre análises anteriores.

3.2- IMPORTÂNCIA DOS ATRATIVOS OU RECURSOS TURÍSTICOS

O turismo possui três serviços básicos que são o deslocamento, a hospedagem e os atrativos e/ou razões para a viagem acontecer.

Orientados por tal visão clássica constata-se a relevância do sistema de turismo de Guarulhos:

Hospedagem

- A oferta hoteleira de Guarulhos é composta por 18 empreendimentos que, conjuntamente, disponibilizam 2.715 unidades habitacionais. A qualidade da oferta de serviços, entre outras, tem a chancela de marcas como Bristol Hotéis & Resorts; Hotelaria Brasil; Slaviero Hotéis; Grupo Posadas; Marriot; Rede Accor e Atlantica Hotels International;

Os empreendimentos hoteleiros de Guarulhos praticam taxas de ocupação similares aos hotéis da Capital do Estado.

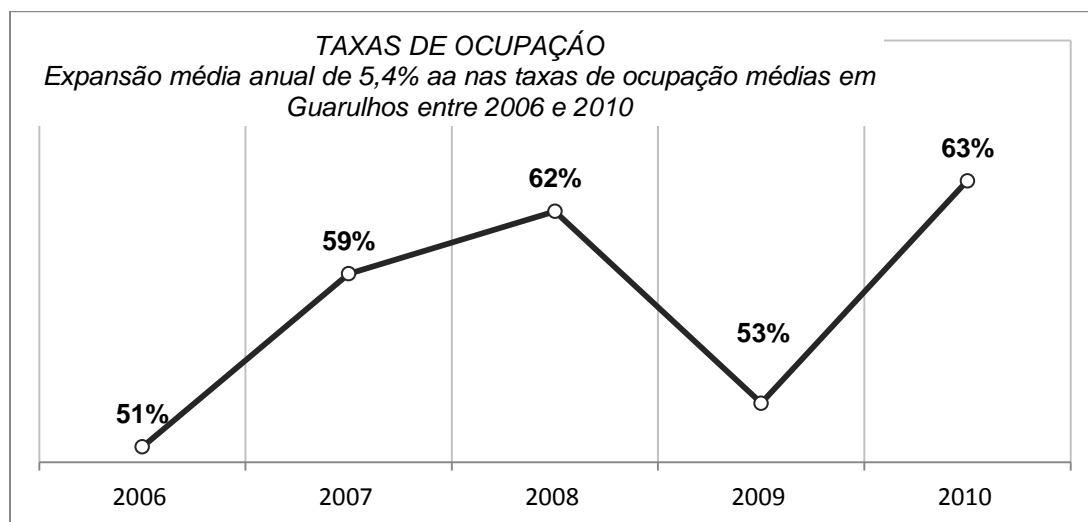


Gráfico 79 – Taxas de ocupação na hotelaria de Guarulhos. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Atrativos/motivações

- Entre outros atrativos em Guarulhos destacam-se os atributos do macro-produto cidade, onde o turismo de negócios e eventos é proporcional às dimensões da maior cidade não capital do Brasil, 2º município paulista em população, com 1,3 milhão de habitantes (2009), 9º maior PIB brasileiro (2007), oitavo PIB Industrial do Brasil e o décimo maior PIB de Serviços segundo o IBGE.

Em 2008 Guarulhos registrava 38 mil empresas com 118 mil postos de trabalho na indústria, números que situam o município como o terceiro maior do Brasil, só ficando abaixo de São Paulo e Rio de Janeiro.

Por outro lado o fluxo de 20 milhões de passageiros/ano no Aeroporto de Cumbica e a movimentação de cargas repercutem não só no turismo, mas nos negócios ligados à logística em Guarulhos.

Essas dimensões sócio-econômicas estão na base dos negócios em turismo e que foram capazes de atrair investimentos em hotelaria do porte como existem hoje em Guarulhos.

Predominam na cidade as atividades correlacionadas aos segmentos de turismo de negócios e de eventos.

A cidade possui oferta cultural significativa e áreas de preservação ambiental que enriquecem seu sistema de hospitalidade.

Além de teatros, parques, gastronomia, o Município de Guarulhos abriga 12 entidades de ensino superior.

Não menos relevantes são os acervos culturais e históricos de uma cidade fundada por jesuítas em 8 de dezembro de 1560.

Guarulhos comemora 450 anos com o vigor de uma comunidade que se renova e recebe os visitantes com expressiva e reconhecida hospitalidade.

Percorrer Guarulhos é conhecer etapas da sua história e da sua economia, como a lavra do ouro, a agricultura, as olarias, as indústrias e o expressivo crescimento que hoje se verifica na área de serviços, especialmente logística.

Entre as diversas fases que se sucederam fica marcado um denominador comum no valor e na tenacidade da gente de Guarulhos.

3.2.1 – Grau de interesse

As pesquisas realizadas pela Petrocchi Consultoria, em outubro de 2010, mostraram que o maior emissor de turistas para Guarulhos é o Brasil com 75,4% dos respondentes; em segundo lugar aparece a América do Norte com 10,3% (7,7% são dos EUA). A América do Sul perfaz 6,0%, seguido da Europa com 5,4%.

Origem do turista	(%)
Brasil	75,4
América do Norte	10,3
América do Sul	6,0
Europa	5,4
América Central-Caribe	1,1
Outros	1,7
Total	100,0

Tabela 113 – Origem dos turistas, Guarulhos, outubro 2010. (Fonte: Petrocchi Consultoria)

Essa é uma constatação da importância do destino Guarulhos.

3.2.2 – Disponibilidade

Não há impedimentos climáticos ou de qualquer natureza ao longo do ano.

3.3 – ACESSIBILIDADE E CONECTIVIDADE

As bases metodológicas do PDITS estabelecem que “o turismo não se distribui no território de forma homogênea ou aleatória; ao contrário, sua localização tem caráter zonal e responde claramente a uma série de fatores inter-relacionados, cuja importância individual dependerá do tipo de turismo que se quer desenvolver e da escala com a qual se trabalhe.”

Essas observações ajustam-se e demonstram as origens da vitalidade da atividade turística em Guarulhos, entrelaçado e inserido no maior pólo de riqueza do Brasi, a Região Metropolitana de São Paulo e no Estado de maior PIB e mais populoso do país.

Além do mais, Guarulhos, no que concerne ao mercado internacional, é a principal porta de entrada do turista estrangeiro no Brasil, através do Aeroporto de Cumbica.

Mercados emissores na região envolvente ao Município de Guarulhos

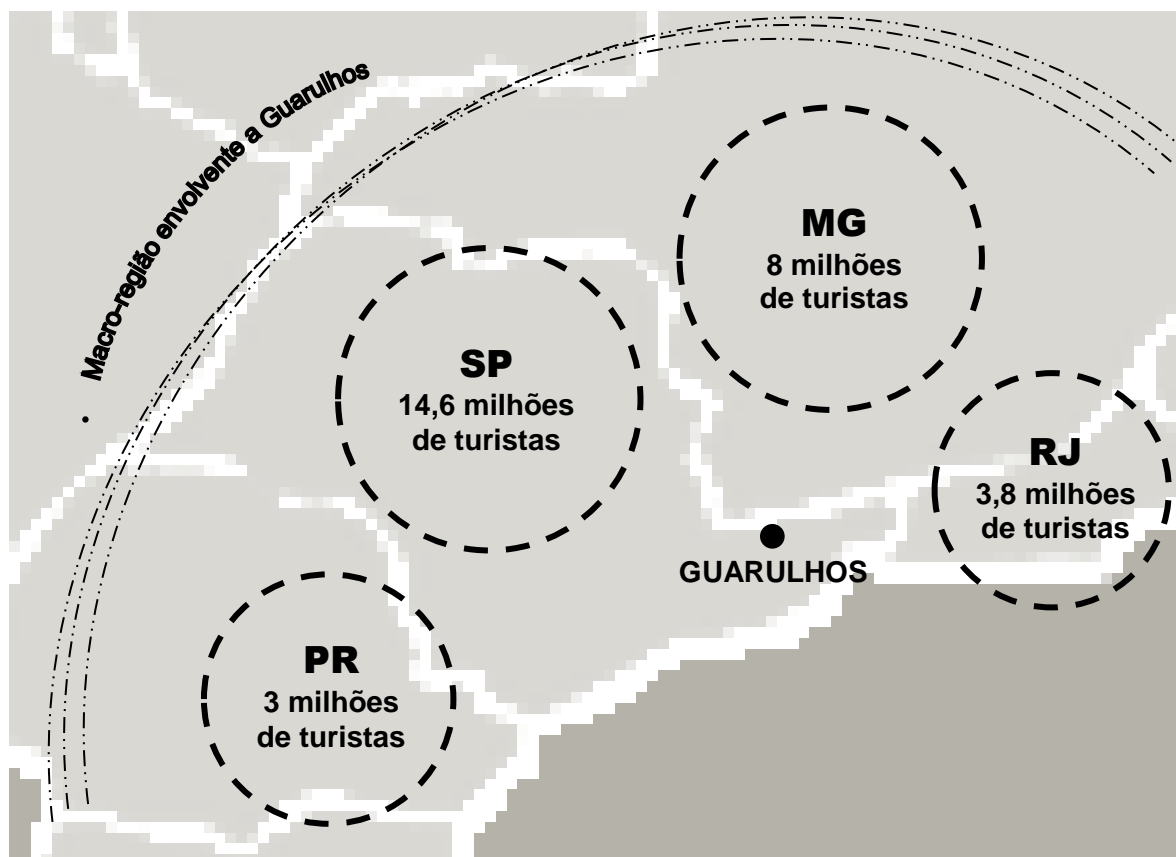


Figura 63 – Número de turistas/ano por Estado; mercado emissor nacional 2007; (Fonte Mintur)

Tomando como referência as pesquisas do Ministério do Turismo realizadas em 2007, a região envolvente à área turística representa 61% do mercado emissor nacional de turismo.

	Nº de turistas	%
Mercado nacional total	48,1 milhões	100,0%
Mercados emissores SP+RJ+MG+PR	29,4 milhões	61,1%

Esses parâmetros deixam patente que a área turística selecionada participa da região que possui as melhores condições de acessibilidade deste país, em termos de transportes e terminais de transportes.

Acessibilidade

- O município de Guarulhos é cortado pelas Rodovias Dutra, BR116, São Paulo-Rio, Fernão Dias, BR-381, São Paulo-Belo Horizonte e Ayrton Senna, SP-070, além de outras rodovias estaduais; está distante 17 km da capital do Estado e a 108 km do porto de Santos, abrigando o maior aeroporto do país.

Conectividade

- Há uma sólida conectividade entre o turismo de Guarulhos e a Região Metropolitana de São Paulo, que possui mancha urbana de 2209 km² e é o maior pólo de riqueza nacional. Em 2004 seu PIB de US\$ 94,06 bilhões correspondia a 15,6% do PIB brasileiro. Tal conectividade se manifesta de forma espontânea em parcelas de turistas que hospedam-se em Guarulhos embora com motivação para a viagem em algum outro município da Região Metropolitana.

A proximidade entre os municípios disponibiliza a Guarulhos a formatação de oferta turística com os próprios atrativos da cidade ou com atrativos em municípios vizinhos, diversificando a oferta e ampliando a sua competitividade enquanto destino.

Outra vertente de conectividade é voltada para os circuitos formados com outros municípios fora do foco metropolitano. Foram estabelecidos dois circuitos em que Guarulhos participa: Circuito Turístico das Nascentes e Circuito Turístico Entre Serras e Águas.

Estão sendo realizados trabalhos de base para formação dos circuitos, entre eles a adesão de empresários, capacitação profissional e outros.

a) Circuito Turístico das Nascentes

Lançado em janeiro de 2006, envolvendo 13 localidades.

Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Guarulhos, Igaratá, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Ribeirão Pires, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano.

b) Circuito Turístico Entre Serras e Águas

Lançado em 2008. 13 localidades.

Atibaia, Bragança Paulista, Bom Jesus dos Perdões, Guarulhos, Jarinu, Joanópolis, Mairiporã, Nazaré Paulista, Pinhalzinho, Piracaia, Pedra Bela, Tuiuti e Vargem.

3.4 - NÍVEL DE USO ATUAL OU POTENCIAL

Estudos da Prefeitura⁴⁸ de Guarulhos no âmbito do planejamento de serviços públicos projetam expansão da população de 1,2 milhões de habitantes em 2005, para 1,6 milhões em 2025. Essa projeção indica expectativa de 30% no aumento da população em 20 anos.

Por outro lado a atividade turística em Guarulhos tem suas raízes na dinâmica econômica e social do município. O significativo parque industrial, a expansão do setor de serviços e dentro dele as atividades de logísticas em função da movimentação de cargas no Aeroporto Internacional e as demais atividades da segunda maior cidade de São Paulo têm impulsionado proporcionalmente o crescimento do turismo de negócios e eventos.

A cidade vem respondendo a esses desafios. Na área do turismo a demanda espontânea oriunda dessa dinâmica econômica foi capaz de atrair investimentos de mais de 2 mil leitos em hotelaria.

Os desafios de desenvolvimento da cidade vêm, então, absorvendo de forma natural a expansão do turismo, em face dessa correlação entre a atividade econômica e os segmentos de turismo de negócios e turismo de eventos.

Foram diagnosticados diversos projetos na cidade voltados para os sistemas viários, de saneamento básico, preservação dos ecossistemas, etc. denotando a preocupação do município com sua evolução.

Guarulhos possui potencial turístico nos macro-produtos ecoturismo e hinterlândia, que serão objeto de estratégias de desenvolvimento no âmbito deste PDITS.

3.5 - CONDIÇÕES FÍSICAS E SERVIÇOS BÁSICOS

O quadro exposto no item anterior é igualmente apropriado para compreender as análises das condições físicas e serviços básicos.

Novamente as características da demanda do turismo não seriam agressoras potenciais do ambiente em Guarulhos.

A cidade cresceu de forma desordenada, fenômeno que ocorreu na maioria das cidades brasileiras.

A ocupação do solo provocou desmatamentos, assim como dificuldades no que concerne às condições de drenagem na área urbana. Adicionalmente ocorrem as preocupações com os aquíferos que abastecem de água a cidade, pois os mesmos são ameaçados por deficiências na gestão de resíduos.

A Prefeitura de Guarulhos vem atuando com propriedade, estudando e projetando soluções para tais questões infra-estruturais.

Assim, o próprio crescimento do município e sua interatividade com a Região Metropolitana de São Paulo são os vetores que estão exigindo intervenções do Poder Público.

⁴⁸ Plano Diretor do Sistema de Abastecimento de Água do Município (SAAE)

Três obras de maiores magnitudes estão sendo cuidadosamente estudadas pela Prefeitura: o anel rodoviário de São Paulo, a expansão do Aeroporto de Guarulhos e a ligação Jacu-Pessego. Há nessas obras impactos ambientais já devidamente avaliados pela Prefeitura.

3.6 – QUADRO INSTITUCIONAL

No Brasil a população em geral e a mídia não valorizam devidamente a atividade do turismo, na medida em que seus impactos sócio-econômicos não são compreendidos.

A gestão do turismo é complexa, exigindo elevado grau de integração e multidisciplinaridade.

O turismo sustentável requer visão de longo prazo. Os acervos naturais, culturais e construídos devem ser vistos como instrumentos capazes de gerar riquezas, empregos e impostos para a prosperidade dos moradores do lugar.

A indiferença da população para o turismo é ainda alimentada em uma região que abriga atividades industriais e de outros serviços em escala expressiva, como é o caso de Guarulhos, inserido na Região Metropolitana de maior PIB no país.

Tal indiferença retira o turismo da agenda política.

A trajetória administrativa do setor de turismo em Guarulhos reflete essa situação, em face da instabilidade da área em termos de níveis hierárquicos na estrutura da municipalidade.

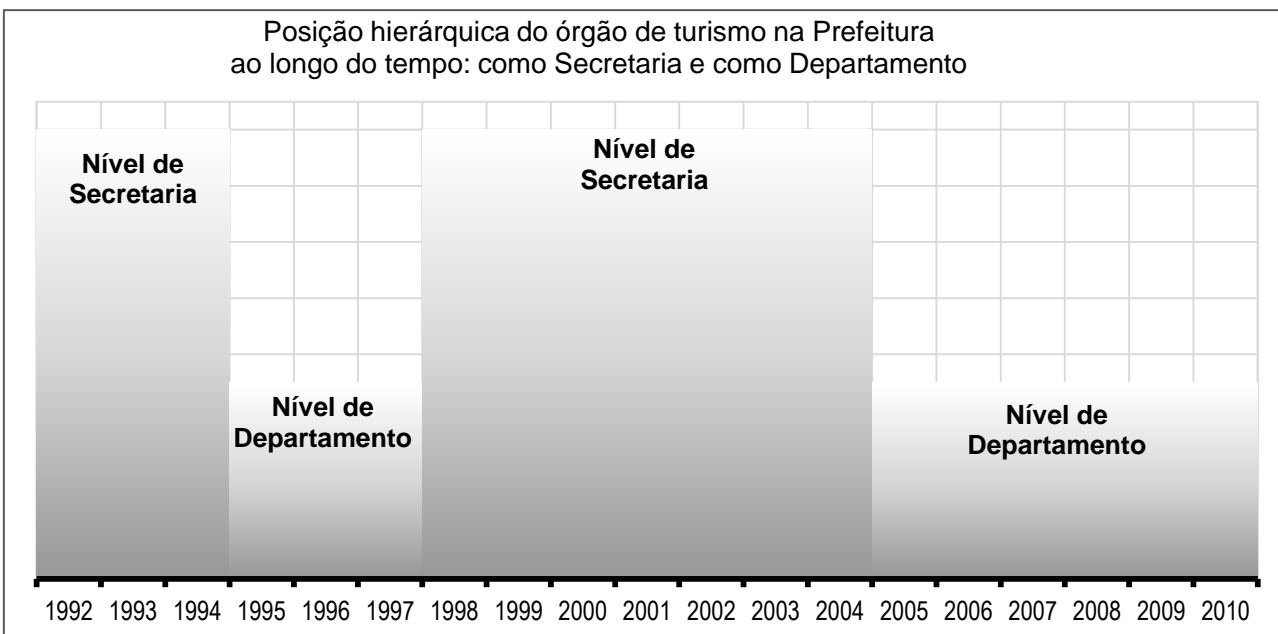


Figura 64 – Níveis hierárquicos do órgão gestor de turismo no período 1992 a 2010.

Entre 1992 e 2010, durante 10 anos o órgão de turismo tinha posição de Secretaria Municipal e durante 9 anos posição de Departamento.

Cultura, meio ambiente podem produzir benefícios sócio-econômicos para Guarulhos através do turismo e o turismo ter suas ofertas enriquecidas pela produção cultural e pelo acervo da natureza.

Mas não existem ações coordenadas entre essas áreas. Assim como falta a visão integrada entre determinados serviços públicos e o turismo.

A expressiva produção cultural de Guarulhos poderia dar base à estruturação sistematizada de pacotes turísticos, atraindo moradores do interior de São Paulo e cidades vizinhos de Minas Gerais e Rio de Janeiro.

Mas falta sintonia entre essa produção cultural e o setor de turismo. Quem perde é o município.

Infelizmente esse quadro é muito comum em todo o país.

O turismo é colocado em segundo plano. Os demais órgãos da Prefeitura percebem essa não-valorização e a situação de fragmentação é agravada.

E há ainda o permanente desafio de atrair as empresas para trabalhos em parceria com foco no destino.

Em suma, é uma área que desperta necessidades de mudanças.

Mas, como dito anteriormente, são desafios que existem de norte a sul do Brasil, com maior ou menor grau de dificuldades, não invalidando a inserção do Município no Prodetur.

3.7 - VALIDAÇÃO DA SELEÇÃO DA ÁREA TURÍSTICA

A metodologia do PDITS indica a observação dos seguintes itens:

- a. Proximidade geográfica entre os atrativos
- b. Portão de Entrada único
- c. Segmentação turística mais desenvolvida
- d. Homogeneidade do Produto Turístico
- e. Grau de Complementaridade das Atividades Turísticas
- f. Presença de Conselho de Turismo para o Pólo ou outra instância similar
- g. Grau de integração entre os diversos agentes institucionais relacionados à atividade turística
- h. Existência de áreas discrepantes ou com impeditivos que impossibilitem a participação no pólo
- i. Presença de áreas adjacentes que por suas características devam ser incluídas no pólo.

Por fim a metodologia enfatiza a importância da análise referente às vantagens para Guarulhos no que concerne à gestão e comercialização turística.

Aplicando essas orientações ao destino Guarulhos, têm-se as análises a seguir.

Item	Análise para validação
Proximidade geográfica entre os atrativos da AT	Considerando os segmentos de turismo de negócios e eventos e as hipóteses de diversificação com o ecoturismo e áreas rurais, há proximidade entre os atrativos turísticos de Guarulhos
Portão de entrada	Não há portão único de entrada.
Segmentação turística	A segmentação encontra semelhanças aos que existem na Região Metropolitana de São Paulo
Homogeneidade do Produto Turístico	Há homogeneidade em relação à Região Metropolitana.
Grau de complementaridade das atividades turísticas	Os atrativos existentes em Guarulhos nas áreas culturais, gastronômicas e meio ambiente são complementares aos segmentos predominantes na cidade, o turismo de negócios e de eventos.
Conselho de Turismo	O Município possui Conselho de Turismo que atua regularmente.
Grau de integração entre os agentes institucionais relacionados ao turismo	Infelizmente há necessidade de construir a integração efetiva entre as diversas áreas da municipalidade. Atualmente as atuações são fragmentadas.
Presença de áreas discrepantes	Não são identificadas áreas discrepantes para construir sinergias com destinos da Região Metropolitana
Presença de Áreas adjacentes que, por suas características, devam ser incluídas no Pólo.	A Região Metropolitana de São Paulo é uma única mancha urbana, sendo a região mais rica do país. Embora não atue como tal, é um <i>cluster</i> de turismo. Suas dimensões dificultam a conquista de sinergias. Porém a ligação, em termos de turismo, de Guarulhos com o restante da Região é permanentemente fortalecida pela operação do Aeroporto Internacional.
	Diversas iniciativas vêm sendo tomadas para estruturação do Circuito Entre Serras e Águas e Circuito das Nascentes

Tabela 114 – Validação de Guarulhos

Parte IV

4 - Estratégias de desenvolvimento turístico

4.1 - INTRODUÇÃO

As Estratégias de Desenvolvimento Turístico estão sendo ordenadas pelos componentes do PDITS, visando um melhor agrupamento das linhas de ação.

Dessa maneira as Estratégias serão ordenadas com base nos itens:

Estratégias para o produto turístico

Estratégias para a comercialização

Estratégias para o fortalecimento institucional

Estratégias para Infra-estrutura e serviços básicos

Estratégias para a gestão ambiental

4.2 – ESTRATÉGIAS PARA O PRODUTO TURÍSTICO

4.2.1 - Fortalecimento do segmento do turismo de negócios e eventos.

4.2.2 – Diversificação da oferta turística a partir dos potenciais do ecoturismo, do turismo cultural, turismo científico e pedagógico e do turismo de cidade existentes em Guarulhos.

4.3– ESTRATÉGIAS DE COMERCIALIZAÇÃO

- Estratégias de marketing para ampliação da demanda e da receita do turismo em Guarulhos.
- Estabelecimento de posicionamentos mercadológicos para os mercados local, regional, nacional e internacional;
- Estabelecimento de estratégias visando atenuar as sazonalidades semanais e mensais;

4.4– ESTRATÉGIAS PARA O FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

- Adequação de recursos municipais de forma abrangente e formulação de sistemas de trabalho de maneira a prover o suporte necessário ao desenvolvimento do turismo.

4.5- ESTRATÉGIAS PARA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS BÁSICOS

- Adequação e melhoria da infraestrutura turística e dos serviços básicos do Município de Guarulhos de modo a melhor atender aos visitantes e moradores da cidade.

4.6- ESTRATÉGIAS PARA GESTÃO AMBIENTAL

- Melhoria da qualidade ambiental em Guarulhos de modo a melhor atender às expectativas dos visitantes e moradores da cidade.

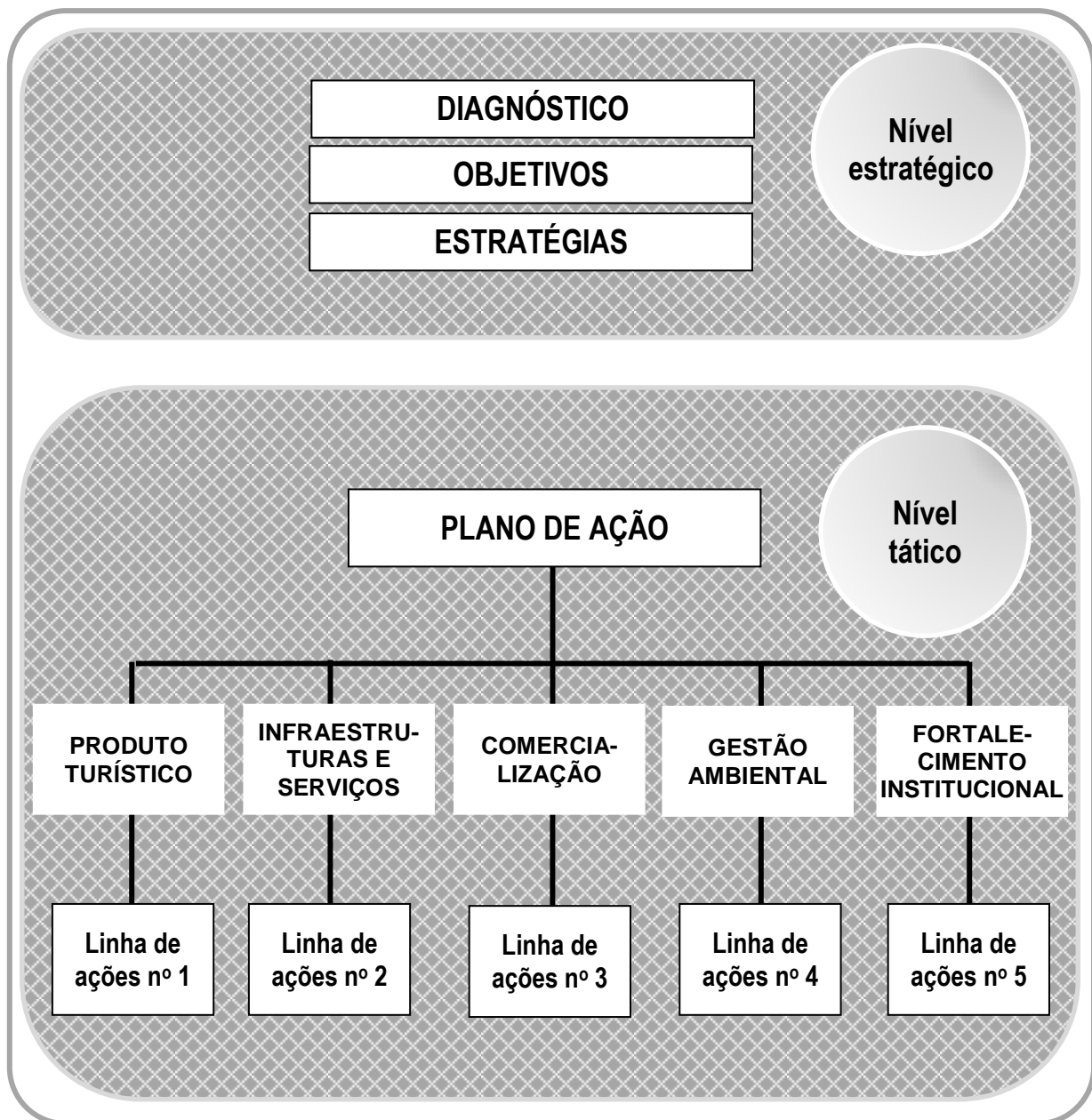
Parte V

5 - Plano de Ação

i. Plano de Ação

O alinhamento estratégico subordina as linhas de ações aos estudos e determinações no nível estratégico.

Dessa maneira as ações estão grupadas pelas estratégias estabelecidas no termo de referência do PDITS.



Plano de Ação – Relação das ações propostas

LINHA DE AÇÃO Nº 1 - Produto turístico

Ação 1.1	Implantar Centro de Convenções
Ação 1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções
Ação 1.3	Implantar Geoparque e seus diversos componentes
Ação 1.4	Requalificar Museu de Ciências Naturais
Ação 1.5	Requalificar Praça IV Centenário
Ação 1.6	Requalificar Centro de Exposições Professor José Ismael
Ação 1.7	Requalificar Museu Histórico Municipal
Ação 1.8	Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu
Ação 1.9	Requalificar Casa do Ex-Prefeito José Maurício de Oliveira
Ação 1.10	Requalificar Largo da Igreja do Rosário
Ação 1.11	Implantar espaço para o Instituto Cultural Casa dos Cordéis
Ação 1.12	Implantar espaço para a cultura cigana
Ação 1.13	Implantar espaço para resgatar a memória das olarias
Ação 1.14	Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos
Ação 1.15	Requalificar Lago dos Patos
Ação 1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu
Ação 1.17	Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.
Ação 1.18	Restaurar Maria Fumaça
Ação 1.19	Implantar Parque de modelismo
Ação 1.20	Implantar equipamentos na Rua Dom Pedro II
Ação 1.21	Implantar Circuito de ônibus turístico

LINHA DE AÇÃO Nº 2 - Infra-estruturas e serviços básicos

Ação 2.1	Requalificar Cenário Urbano
Ação 2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto na Rodovia F Dias
Ação 2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto
Ação 2.4	Implantar transposição da Av Guarulhos
Ação 2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT
Ação 2.6	Implantar Plano Cicloviário
Ação 2.7	Implantar Terminal Turístico Rodoviário
Ação 2.8	Padronizar da Frota de Taxi
Ação 2.9	Restaurar Patrimônio Histórico
Ação 2.10	Melhorar Transporte coletivo
Ação 2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato
Ação 2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana
Ação 2.13	Implantar Estrada Parque do Cabuçu
Ação 2.14	Implantar sinalização turística
Ação 2.15	Implantar Postos de informações turísticas
Ação 2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso

LINHA DE AÇÃO Nº 3 - Comercialização

Ação 3.1 Elaborar e implantar plano de marketing

LINHA DE AÇÃO Nº 4 - Gestão ambiental

Ação 4.1 Requalificar Parques e Orobós

Ação 4.2 Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs

LINHA DE AÇÃO Nº 5 - Fortalecimento institucional

Ação 5.1 Realizar Programa de qualificação profissional

Ação 5.2 Realizar Programa de marketing interno

Ação 5.3 Implantar base de dados

Ação 5.4 Elaborar inventário turístico

Ação 5.5 Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo

Ação 5.6 Estruturar UCP

Ação 5.7 Elaborar PDITS

5.1 – LINHA DE AÇÃO Nº 1 - PRODUTO TURÍSTICO

– Ação 1.1 : Implantar Centro de Convenções	
- <i>Justificativa.</i> <i>Propiciar o destino Guarulhos a rece-ber eventos de médio e grande portes</i>	<i>Descrição.</i> Criação de Espaço para eventos e feiras com Auditório com capacidade acima de 2.000 lugares, além de pelo menos dois auditórios menores com aproximadamente 500 lugares; espaço para exposições, restaurantes, salas de reunião, estacionamento entre outras estruturas. Custo estimado. R\$ 70.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Aumento no número de eventos em Guarulhos e com número médio maior de participantes, ampliando a demanda turística.
– Ação 1.2: Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	
- <i>Justificativa.</i> <i>Subsidiar tomada de decisão sobre empreendimento em espaço para eventos</i>	<i>Descrição</i> <i>Análises de viabilidade econômica para implantação de centro de convenções em Guarulhos com auditório dotado de capacidade acima de 2000 pessoas e espaços para feiras e exposições e outros equipamentos.</i> Custo estimado. R\$ 600.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Diretrizes para o projeto do Centro de Convenções em Guarulhos
– Ação 1.3 : Implantar Geoparque e seus diversos componentes	
Ação 1.3.1 – Parque Natural Municipal da Cultura Negra Sitio da Candinha	
- <i>Justificativa.</i> <i>Preservação e qualificação do acervo histórico e natural</i>	<i>Descrição.</i> Restauo do Sítio Histórico e sua infra-estrutura, visando adequação para a recepção de visitantes. Custo estimado. R\$ 6.980.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
– Ação 1.3.2 - Sítio Arqueológico Ribeirão das Lavras no Parque Estadual de Itaberaba	
- <i>Justificativa.</i> <i>Preservação e qualificação do acervo histórico e natural</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de infra-estrutura para recepção dos visitantes, gestão e preservação do sítio. Custo estimado. R\$ 3.800.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
Ação 1.3.3: Floresta Estadual de Guarulhos	
- <i>Justificativa.</i> <i>Preservação e qualificação do acervo natural de Guaruhos</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de infra-estrutura para visitas monitoradas, gestão e preservação da biodiversidade. Custo estimado. R\$ 3.200.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.

(continua)

Ação 1.3.4: Horto Municipal	
<i>- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo natural de Guaruhos</i>	<i>Descrição.</i> - Elaboração de plano de manejo e futura implantação de infra-estrutura para visitas monitoradas, gestão e preservação da biodiversidade.
	Custo estimado. R\$ 1.120.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
Ação 1.3.5: Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira	
<i>- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo natural de Guarulhos</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de infra-estrutura para visitas monitoradas, gestão e preservação da biodiversidade
	Custo estimado. R\$ 1.180.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
Ação 1.3.6: Pico Pelado	
<i>- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo natural de Guarulhos</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de infra-estrutura para visitas monitoradas, gestão e preservação da biodiversidade.
	Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
Ação 1.3.7: Represa e Cachoeira do Tanque Grande	
<i>- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo natural de Guarulhos</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de infra-estrutura para visitas monitoradas, gestão e preservação da biodiversidade.
	Custo estimado. R\$ 1.250.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
Ação 1.3.8: Sítio Arqueológico do Fortaleza	
<i>- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo natural de Guarulhos</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de infra-estrutura para visitas monitoradas, gestão e preservação da biodiversidade.
	Custo estimado. R\$ 1.200.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.
Ação 1.3.9: Estrada do Sabóó	
<i>- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo natural e cultural</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de estrada turística iniciando no Bairro de São João e percorrendo 12,6 Km do município, tendo 80% de seu percurso dentro de uma ZEPAM
	Custo estimado. R\$ 8.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Qualificação de acervo turístico do município contribuindo para o aumento da sua competitividade e consequente ampliando os benefícios sócio-econômicos da atividade do turismo.

(continua)

– Ação 1.4 : Requalificar Museu de Ciências Naturais	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo cultural	Descrição. Ampliação da atuação do Museu e eliminação de deficiências, entre elas carências em iluminação. Custo estimado. R\$ 350.000,00
Resultados esperados	Aumento do número de visitantes, ampliação da oferta cultural e contribuição para o aumento da competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.5 : Requalificar Praça IV Centenário	
Justificativa. – Preservação e qualificação do acervo	Descrição. - Requalificar os espaços e edificações da Praça, restaurando as instalações históricas da Estação Ferroviária de Guarulhos. Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
Resultados esperados	Aumento do número de visitantes, ampliação da oferta cultural e contribuição para o aumento da competitividade do destino.
– Ação 1.6: Requalificar Centro de Exposições Professor José Ismael	
Justificativa – Preservação e qualificação do acervo histórico-cultural e de lazer	Descrição. Requalificação desse Patrimônio, com melhorias nas fachadas, contemplando organização de acervos. Custo estimado. R\$ 200.000,00
Resultados esperados	Aumento da oferta de lazer cultural para os moradores e visitantes, contribuindo para o aumento da competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.7: Requalificar Museu Guarulhos e Resto do Brasil	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo histórico-cultural e da cidade e divulgação de atrativos nacionais	Descrição. Requalificação do Museu Histórico Municipal, contemplando organização de acervos e melhorias nas fachadas e implantando Museu Virtual de Guarulhos e espaço para apresentação do Brasil e seus atrativos turísticos; localização na Praça IV Centenário Custo estimado. R\$ 550.000,00
Resultados esperados	Aumento da oferta de lazer cultural para os moradores e visitantes, contribuindo para o aumento da competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.8: Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu	
Justificativa: preservação e qualificação do acervo	Descrição. Restauração e adequação Custo estimado. R\$ 200.000,00
Resultados esperados	Aumento da oferta de lazer cultural para os moradores e visitantes, contribuindo para o aumento da competitividade do destino.
– Ação 1.9: Requalificar Casa do Ex-Prefeito José Maurício de Oliveira	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo	Descrição. Recuperação das condições do imóvel. Custo estimado. R\$ 300.000,00
Resultados esperados	Aumento da oferta de lazer cultural para os moradores e visitantes, contribuindo para o aumento da competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.10: Requalificar Largo da Igreja do Rosário	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo da cidade	Descrição. - Reforma e adequação, com eliminação de estacionamento de veículos no local. Custo estimado. R\$ 250.000,00
Resultados esperados	Aumento da oferta de lazer cultural para os moradores e visitantes, Criação de valor para a cidade de Guarulhos.

(continua)

– Ação 1.10: Requalificar Largo da Igreja do Rosário	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo da cidade	Descrição. - Reforma e adequação, com eliminação de estacionamento de veículos no local.
	Custo estimado. R\$ 250.000,00
Resultados esperados	Aumento da oferta de lazer cultural para os moradores e visitantes, Criação de valor para a cidade de Guarulhos.
– Ação 1.11 : Implantar espaço para o Instituto Cultural Casa dos Cordéis	
Justificativa.Preservação e qualificação do acervo cultural	Descrição. - Espaço direcionado para a exposição e valorização da cultura brasileira nordestina.
	Custo estimado. R\$ 300.000,00
Resultados esperados	Diversificação da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.12 : Implantar espaço para a cultura cigana	
Justificativa.Preservação e qualificação do acervo cultural .	Descrição. - Espaço para a exposição da cultura cigana, com base nas atividades da Associação Cultural ANANKE, existente na cidade.
	Custo estimado. R\$ 300.000,00
Resultados esperados	Diversificação da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.13 : Implantar espaço cultural para resgatar a memória das olarias	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo histórico-cultural.	Descrição. Espaço direcionado para resgatar o período das olarias em Guarulhos.
	Custo estimado. R\$ 300.000,00
Resultados esperados	Diversificação da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.14 : Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos	
Justificativa.Preservação e qualificação do acervo cultural.	Descrição. - Instituição voltada para a preservação da memória das atividades esportivas do Município.
	Custo estimado. R\$ 300.000,00
Resultados esperados	Diversificação da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.15 : Requalificar Lago dos Patos	
- Justificativa. Preservação de patrimônio da Cidade	Descrição. Recuperação e qualificação do Lago dos Patos
	Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
Resultados esperados	Valorização da cenografia e da oferta de lazer para os moradores e visitantes, contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.16 : Implantar Museu da Água no Cabuçu	
- Justificativa. Preservação e qualificação do acervo histórico-cultural	Descrição. Espaço destinado as águas e suas características em Guarulhos.
	Custo estimado. R\$ 350.000,00
Resultados esperados	Diversificação da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.

(continua)

– Ação 1.17 : Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.	
<i>- Justificativa.</i> <i>Preservação e qualificação do acervo cultural de Guarulhos</i>	<i>Descrição.</i> Instituição voltada para a preservação da memória das atividades esportivas do Município. Custo estimado. R\$ 350.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Diversificação da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
<i>Resultados esperados</i>	Enriquecimento do acervo histórico e da oferta cultural para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.18: Restaurar Maria Fumaça	
<i>- Justificativa.</i> <i>Resgate do acervo histórico cultural da cidade</i>	<i>Descrição.</i> Restauração da locomotiva Maria Fumaça, atualmente exposta na Praça IV Centenário. Custo estimado. R\$ 6.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Enriquecimento do acervo histórico e da oferta cultural e de lazer para os moradores e visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.19 : Implantar parque de modelismo	
<i>- Justificativa.</i> <i>Diversificação da oferta turística e de lazer</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de parque de modelismo contemplando aeromodelismo, modelismo náutico, ferrorama e autorama. Custo estimado. R\$ 800.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Diversificação da oferta cultural e de lazer para moradores e visitantes, contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.20 : Implantar equipamentos na Rua Dom Pedro II	
<i>- Justificativa.</i> <i>Fortalecimento do turismo de compras e lazer no centro</i>	<i>Descrição.</i> Implantação de projeto. Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Diversificação da oferta de lazer e compras para os moradores e visitantes, criando valor para o centro da cidade e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.
– Ação 1.21 : Implantar circuito de ônibus turístico	
<i>- Justificativa.</i> <i>Fortalecimento do turismo de compras e lazer no centro</i>	<i>Descrição.</i> - Implantação de serviço de ônibus tipo jardineira e com circulação pela rede hoteleira, propiciando a visita aos pontos turísticos da cidade. Os ônibus deverão prever atendimento às pessoas com necessidades especiais. Custo estimado. R\$ 420.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Diversificação da oferta de lazer para os visitantes, criando valor e contribuindo para a competitividade de Guarulhos.

Resumo – Linha de Ação nº 1

- Ações 1.1 e 1.2

Linha de Ação nº 1 – Segmentos de negócios e eventos.

Ação 1.1	Implantar Centro de Convenções	70.000.000,00
Ação 1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	600.000,00
Investimentos (1)		R\$ 70.600.000,00

– Ação 1.3

Linha de Ação nº 1 – Ecoturismo. Implantar Geoparque.

Ação 1.3.1	Parque Nat.Mun. da Cult. Negra Sitio da Candinha	6.980.000,00
Ação 1.3.2	Sítio Arqueológico Ribeirão da Lavras	3.800.000,00
Ação 1.3.3	Floresta Estadual de Guarulhos	3.200.000,00
Ação 1.3.4	Horto Municipal	1.120.000,00
Ação 1.3.5	Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira	1.180.000,00
Ação 1.3.6	Pico Pelado	1.000.000,00
Ação 1.3.7	Represa e Cachoeira do Tanque Grande	1.250.000,00
Ação 1.3.8	Sítio Arqueológico do Fortaleza	1.200.000,00
Ação 1.3.9	Estrada do Saboó	8.000.000,00
Investimentos (2)		R\$ 27.730.000,00

– Ações 1.4 a 1.18.

Linha de Ação nº 1 – Turismo cultural e histórico.

Ação 1.4	Requalificar Museu de Ciências Naturais	350.000,00
Ação 1.5	Requalificar Praça IV Centenário	1.000.000,00
Ação 1.6	Requalificar Centro de Exposições Professor José Ismael	200.000,00
Ação 1.7	Requalificar Museu Histórico Municipal	550.000,00
Ação 1.8	Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu	200.000,00
Ação 1.9	Requalificar Casa do Ex-Prefeito José Maurício de Oliveira	300.000,00
Ação 1.10	Requalificar Largo da Igreja do Rosário	250.000,00
Ação 1.11	Implantar Espaço para o Instituto C. Casa dos Cordéis	300.000,00
Ação 1.12	Implantar espaço para a cultura cigana	300.000,00
Ação 1.13	Implantar espaço para resgatar a memória das olarias	300.000,00
Ação 1.14	Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos	300.000,00
Ação 1.15	Requalificar Lago dos Patos	1.000.000,00
Ação 1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu	350.000,00
Ação 1.17	Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.	350.000,00
Ação 1.18	Restaurar Maria Fumaça	6.000.000,00
Investimentos (3)		R\$ 11.750.000,00

– Ações 1.19 a 1.21.

Linha de Ação nº 1 – Fortalecimento do potencial cultural da cidade

Ação 1.19	Implantar Parque de modelismo	800.000,00
Ação 1.20	Rua Dom Pedro II	1.000.000,00
Ação 1.21	Implantar Circuito de ônibus turístico	420.000,00
Investimentos (4)		R\$ 2.220.000,00

5.2 - LINHA DE AÇÃO Nº 2 - INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS BÁSICOS

- Ação 2.1 : Requalificar Cenário Urbano	
<i>- Justificativa.</i> <i>Tornar a cidade mais bonita e organizada.</i>	<i>Descrição.</i> Estudos e intervenções em equipamentos urbanos. Melhoramentos em calçadas, pontos de ônibus, ajardinamento e demais equipamentos urbanos, priorizando a área central da cidade e áreas de circulação mais acentuada de visitantes. Custo estimado. R\$ 16.400.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Criação de valor para o destino Guarulhos e melhoria para a qualidade de vida para os seus moradores.
Ação 2.2: Implantar alças de acesso em Viaduto na Rodovia Fernão Dias	
<i>- Justificativa.</i> <i>Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer</i>	<i>Descrição.</i> Construção das alças de acesso em Viaduto junto à Rodovia Fernão Dias e o prolongamento da Av. Transguarulhense; Intervenção no âmbito do PRODETUR. Custo estimado. R\$ 4.680.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes
Ação 2.3 : Implantar Complexo viário Terminal Rodoviário-Aeroporto	
<i>- Justificativa.</i> <i>Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para implantar Complexo Viário Terminal Rodoviário-Aeroporto Internacional de Guarulhos. Intervenção no âmbito do PRODETUR Custo estimado. R\$ 1.090.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade.
Ação 2.4 : Implantar transposição da Avenida Guarulhos	
<i>- Justificativa.</i> <i>Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para transposição da Av. Guarulhos, cruzamento com a Av. Tiradentes e Av. Aniello Pratici. Intervenção no âmbito do PRODETUR Custo estimado. R\$ 1.500.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade.
Ação 2.5 : Elaborar estudos para implantação de VLT	
<i>- Justificativa.</i> <i>Mobilidade urbana</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para implantação de Veículo Leve sobre Trilhos – VLT no Município de Guarulhos. PRODETUR Custo estimado. R\$ 2.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade
Ação 2.6 : Elaboração de estudos e projetos para a implantação do Plano Cicloviário	
<i>Justificativa - Mobilidade urbana e oferta de lazer.</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para a implantação do Plano Cicloviário em Guarulhos. Intervenção no âmbito do PRODETUR Custo estimado. R\$ 1.500.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes
Ação 2.7 : Implantar Terminal Turístico Rodoviário	
<i>- Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.</i>	<i>Descrição.</i> - Construção do Terminal Turístico Rodoviário – 2ª Etapa. INFRAESTRUTURA – DIETU Custo estimado. R\$ 10.869.566,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes

(continua)

Ação 2.8 : Padronizar frota de Taxis	
- <i>Justificativa. Melhoria na qualidade dos serviços</i>	<i>Descrição.</i> - Padronização dos veículos que integram a rede de serviços de táxis em Guarulhos. Custo estimado. R\$ 200.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes
Ação 2.9 : Restaurar Patrimônio Histórico	
- <i>Justificativa. Preservar acervo da cidade e fortalecer o turismo</i>	<i>Descrição.</i> Restauração dos prédios históricos do Município de Guarulhos Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Preservação dos acervos da cidade e criação de valor para o destino Guarulhos.
Ação 2.10 : Melhorar transporte coletivo	
- <i>Justificativa. Propiciar melhor acesso ao Aeroporto e disponibilização de transporte público 24 horas por dia.</i>	<i>Descrição.</i> Intervenções administrativas visando: a) Implantar linha de ônibus executivos para acesso ao aeroporto sob tarifas razoáveis. b) Promover a circulação de ônibus urbanos durante toda a noite em Guarulhos Custo estimado. R\$ 20.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias no transporte público.
Ação 2.11: Implantar transposição da Avenida Monteiro Lobato	
- <i>Justificativa. Favorecimento da mobilidade urbana.</i>	<i>Descrição.</i> Estudos e Projetos para transposição da Av. Monteiro Lobato, junto ao Viaduto Novo. PRODETUR Custo estimado. R\$ 1.600.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes
Ação 2.12 - Elaborar plano de mobilidade urbana	
- <i>Justificativa. Favorecimento da mobilidade urbana.</i>	<i>Descrição.</i> Estudos e Projetos para melhoria do sistema viário de Guarulhos Custo estimado. R\$ 2.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes
Ação 2.13 – Implantar Estrada Parque do Cabuçu	
- <i>Justificativa. Diversificação da oferta turística e de lazer</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para implantação de Estrada Parque no Cabuçu. Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Enriquecimento da oferta turística de lazer e cultura, beneficiando moradores e visitantes
Ação 2.14 – Implantar sinalização turística	
- <i>Justificativa. Melhoria infraestrutural para o turismo</i>	<i>Descrição.</i> – Estudos, projeto e implantação de placas de sinalização turística. Custo estimado. R\$ 500.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias no sistema de hospitalidade. Criação de valor para o destino de turismo.

(continua)

Ação 2.15 – Implantar Postos de informações turísticas	
- <i>Justificativa. Melhoria infraestrutural da cidade para o turismo</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para implantação de 4 postos de informações turísticas
	Custo estimado. R\$ 1.000.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhor atendimento ao visitante. Criação de valor para o destino de turismo.
Ação 2.16 – Implantar Trevo de Bonsucesso	
- <i>Justificativa. Favorecimento da mobilidade urbana.</i>	<i>Descrição.</i> - Estudos e Projetos para implantação de trevo de acesso a Bonsucesso.
	Custo estimado. R\$ 1.800.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.

Resumo – Ações 2.1 a 2.16.

Linha de Ação nº 2 – Qualificação infra-estrutural e serviços básicos
Resumo de investimentos (R\$)

Ação 2.1	Requalificar Cenário Urbano	16.400.000,00
Ação 2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto	4.680.000,00
Ação 2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	1.090.000,00
Ação 2.4	Implantar transposição da Av Guarulhos	1.500.000,00
Ação 2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT	2.000.000,00
Ação 2.6	Implantar Plano Cicloviário	1.500.000,00
Ação 2.7	Implantar Terminal Turístico Rodoviário	10.869.566,00
Ação 2.8	Padronizar da Frota de Taxi	200.000,00
Ação 2.9	Restaurar Patrimônio Histórico	1.000.000,00
Ação 2.10	Melhorar Transporte coletivo	20.000,00
Ação 2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato	1.600.000,00
Ação 2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana	2.000.000,00
Ação 2.13	Implantar Estrada Parque do Cabuçu	1.000.000,00
Ação 2.14	Implantar sinalização turística	500.000,00
Ação 2.15	Implantar Postos de informações turísticas	1.000.000,00
Ação 2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso	1.800.000,00
Investimentos (5)		R\$ 47.159.566,00

5.3 - LINHA DE AÇÃO Nº 3 - COMERCIALIZAÇÃO

– Ação 3.1 : Elaborar e implantar Plano de marketing	
- <i>Justificativa.</i> Aumento da competitividade do destino Guarulhos.	<i>Descrição.</i> Elaboração de planejamento de marketing do turismo e implantação do mesmo. Custo estimado. R\$ 4.750.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Potencializar a atratividade do destino Guarulhos, ampliando os fluxos de visitantes, as taxas de ocupação de hotelaria, as receitas com o turismo e a criação de empregos e rendas na cidade.

– Ação 3.1

<i>Linha de Ação nº 3 – Comercialização</i>		
<i>Resumo de investimentos (R\$)</i>		
Ação 3.1	Elaborar e implantar planejamento de marketing	4.750.000,00
Investimentos (6)		R\$ 4.750.000,00

5.4 – LINHA DE AÇÃO Nº 4 - GESTÃO AMBIENTAL

– Ação 4.1 : Requalificar Parques e Orobós	
- <i>Justificativa.</i> Oferta de lazer para os moradores e visitantes.	<i>Descrição.</i> Preservação dos 16 parques e Orobós existentes em Guarulhos, que necessitam de intervenções para melhoria de suas estruturas. Custo estimado. R\$ 2.200.0000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida beneficiando moradores e visitantes
– Ação 4.2 : Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs	
- <i>Justificativa.</i> Enriquecimento das ofertas cultural e de lazer	<i>Descrição.</i> Requalificação dos Centros de Educação Ambiental direcionando-os como centro de referência de práticas sustentáveis. Custo estimado. R\$ 180.0000,00
<i>Resultados esperados</i>	Melhorias na qualidade de vida beneficiando moradores e ampliando a oferta turística de Guarulhos.

Resumo – Ações 4.1 a 4.3.

<i>Linha de Ação nº 4 – Gestão ambiental</i>		
<i>Resumo de investimentos (R\$)</i>		
Ação 4.1	Requalificar Parques e Orobós	2.200.000,00
Ação 4.2	Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs	180.000,00
Investimentos (7)		R\$ 2.380.000,00

5.5 - LINHA DE AÇÃO Nº 5 – FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

– Ação 5.1 : Realizar Programa de qualificação profissional	
- <i>Justificativa.</i> <i>Elevação dos níveis de qualidade na prestação de serviços.</i>	<i>Descrição.</i> - Planejar e realizar programa de treinamento profissional nos níveis gerencial e operacional e implantar programa de gestão da qualidade total nas empresas do turismo em Guarulhos Custo estimado. R\$ 900.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Elevação dos níveis de qualidade dos serviços das empresas e aumento da competitividade de Guarulhos
– Ação 5.2 : Realizar Programa de marketing interno	
- <i>Justificativa.</i> <i>Promover a compreensão sobre o turismo e as oportunidades de empreendimentos</i>	<i>Descrição.</i> - Ações visando a conscientização e sensibilização da coletividade sobre a dimensão do turismo, os acervos turísticos de Guarulhos e os impactos sócio-econômicos positivos que decorrem dessa atividade. Custo estimado. R\$ 900.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Apoio ao turismo, crescimento da auto-estima da população e desenvolvimento do turismo e os seus benefícios econômicos
– Ação 5.3 : Implantar base de dados sobre o turismo	
- <i>Justificativa.</i> <i>Disponibilizar dados para a gestão do turismo.</i>	<i>Descrição.</i> - Implantar base de dados para o turismo, contemplando inventário, indicadores de desempenho, demanda, receitas, níveis de satisfação dos visitantes, motivação das viagens, realização de eventos e outros dados correlatos à atividade. Custo estimado. R\$ 1.480.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Disponibilização de dados sobre o turismo para orientação da gestão do destino e tomada de decisões de empresários do setor.
– Ação 5.4: Elaborar inventário turístico	
- <i>Justificativa.</i> <i>Subsidiar a gestão do turismo.</i>	<i>Descrição.</i> - Promover levantamentos sobre o sistema de turismo nos padrões do Ministério do Turismo. Custo estimado. R\$ 500.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Subsídios ao planejamento e à gestão do turismo
– Ação 5.5: Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	
<i>Justificativa. Proporcionar níveis adequados de gestão do setor</i>	<i>Descrição.</i> - Fortalecimento da gestão municipal do turismo no âmbito do PRODETUR Nacional de Guarulhos Custo estimado. R\$ 500.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Subsídios ao planejamento e à gestão do turismo
– Ação 5.6: Estruturar a Unidade de coordenação de projetos	
<i>Justificativa. Proporcionar níveis adequados de gestão do setor</i>	<i>Descrição.</i> - Implantação e estruturação de Unidade de coordenação de projetos para o Prodetur Nacional Guarulhos Custo estimado. R\$ 166.000,00
<i>Resultados esperados</i>	Apoio gerencial á implantação de projetos
– Ação 5.7: Elaborar PDITS	
<i>Justificativa. Proporcionar níveis adequados de gestão do setor</i>	<i>Descrição</i> - Elaboração de Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável no Município de Guarulhos Custo estimado. R\$ 228.480,00
<i>Resultados esperados</i>	Subsídios ao planejamento e à gestão do turismo

Resumo – Ações 5.1 a 5.7.

<i>Linha de Ação nº 5 – Fortalecimento institucional</i>		
<i>Resumo de investimentos (R\$)</i>		
Ação 5.1	Realizar Programa de qualificação profissional	900.000,00
Ação 5.2	Realizar Programa de marketing interno	900.000,00
Ação 5.3	Implantar base de dados	1.480.000,00
Ação 5.4	Elaborar inventário turístico	500.000,00
Ação 5.5	Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	500.000,00
Ação 5.6	Estruturar UCP	166.000,00
Ação 5.7	Elaborar PDITS	228.480,00
Investimentos (8)		4.674.480,00

5.6 – RESUMO DOS INVESTIMENTOS SUGERIDOS

Propostas por linhas de ações, que somam R\$ 168.264.046,00.

5.6.1 – Produto turístico

<i>Linha de Ação nº 1 – Produto turístico</i>			
Ação 1.1	Implantar Centro de Convenções	70.000.000,00	
Ação 1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	600.000,00	
Sub total (1)			70.600.000,00
Ação 1.3.1	Parque Mun. Cult. Negra Sitio da Candinha	6.980.000,00	
Ação 1.3.2	Sítio Arq. Ribeirão da Lavras	3.800.000,00	
Ação 1.3.3	Floresta Estadual de Guarulhos	3.200.000,00	
Ação 1.3.4	Horto Municipal	1.120.000,00	
Ação 1.3.5	Núcleo Cabuçu do PE Cantareira	1.180.000,00	
Ação 1.3.6	Pico Pelado	1.000.000,00	
Ação 1.3.7	Represa e Cachoeira do Tanque Grande	1.250.000,00	
Ação 1.3.8	Sítio Arqueológico do Fortaleza	1.200.000,00	
Ação 1.3.9	Estrada do Saboó	8.000.000,00	
Ação 1.3	Sub total (2)		27.730.000,00
Ação 1.4	Requalificar Museu de Ciências Naturais	350.000,00	
Ação 1.5	Requalificar Praça IV Centenário	1.000.000,00	
Ação 1.6	Requalificar Centro Exp Prof J. Ismael	200.000,00	
Ação 1.7	Requalificar Museu Histórico Municipal	550.000,00	
Ação 1.8	Requalificar Escola Capistrano de Abreu	200.000,00	
Ação 1.9	Requalificar Casa Ex-Prefeito JM Oliveira	300.000,00	
Ação 1.10	Requalificar Largo da Igreja do Rosário	250.000,00	
Ação 1.11	Implantar Espaço para Casa dos Cordéis	300.000,00	
Ação 1.12	Implantar espaço para a cultura cigana	300.000,00	
Ação 1.13	Implantar espaço de memória das olarias	300.000,00	
Ação 1.14	Implantar Museu dos Esportes	300.000,00	
Ação 1.15	Requalificar Lago dos Patos	1.000.000,00	
Ação 1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu	350.000,00	
Ação 1.17	Implantar Espaço Indígena	350.000,00	
Ação 1.18	Restaurar Maria Fumaça	6.000.000,00	
Sub total (3)			11.750.000,00
Ação 1.19	Implantar Parque de modelismo	800.000,00	
Ação 1.20	Rua Dom Pedro II	1.000.000,00	
Ação 1.21	Implantar Circuito de ônibus turístico	420.000,00	
Sub total (4)			2.220.000,00
Sub total (5) - Linha de Ação 1 (1+2+3+4)		(R\$)	112.300.000,00

5.6.2 – Infra-estruturas e serviços básicos

<i>Linha de Ação nº 2 – Qualificação infra-estrutural e serviços básicos</i>			
Ação 2.1	Requalificar Cenário Urbano	16.400.000,00	
Ação 2.2	Alças de acesso em Viaduto	4.680.000,00	
Ação 2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	1.090.000,00	
Ação 2.4	Transposição da Av Guarulhos	1.500.000,00	
Ação 2.5	Elaborar estudos para VLT	2.000.000,00	
Ação 2.6	Implantar Plano Ciclovitário	1.500.000,00	
Ação 2.7	Terminal Turístico Rodoviário	10.869.566,00	
Ação 2.8	Padronizar da Frota de Taxi	200.000,00	
Ação 2.9	Projeto de restauração do Patrimônio Histórico	1.000.000,00	
Ação 2.10	Melhorar Transporte coletivo	20.000,00	
Ação 2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato	1.600.000,00	
Ação 2.12	Plano de mobilidade urbana	2.000.000,00	
Ação 2.13	Implantar Estrada Parque Cabuçu	1.000.000,00	
Ação 2.14	Implantar sinalização turística	500.000,00	
Ação 2.15	Postos de informações turísticas	1.000.000,00	
Ação 2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso	1.800.000,00	
Sub total (6)		R\$	47.159.566,00

5.6.3 – Comercialização

<i>Linha de Ação nº 3 – Comercialização</i>			
Ação 3.1	Elaborar e implantar plano de marketing	4.750.000,00	
Sub total (7)		R\$	4.750.000,00

5.6.4 – Gestão ambiental

<i>Linha de Ação nº 4 – Gestão ambiental</i>			
Ação 4.1	Requalificar Parques e Orobós	2.200.000,00	
Ação 4.2	Requalificar CEAs	180.000,00	
Sub total (8)		R\$	2.380.000,00

5.6.5 – Fortalecimento institucional

<i>Linha de Ação nº 5 – Fortalecimento institucional</i>			
Ação 5.1	Programa de qualificação profissional	900.000,00	
Ação 5.2	Programa de marketing interno	900.000,00	
Ação 5.3	Implantar base de dados	1.480.000,00	
Ação 5.4	Elaborar inventário turístico	500.000,00	
Ação 5.5	Fortalecer a gestão do turismo	500.000,00	
Ação 5.6	Estruturar UCP	166.000,00	
Ação 5.7	Elaborar PDITS	228.480,00	
Sub total (9)		R\$	4.674.480,00

5.6.6 – Composição dos investimentos sugeridos

O total dos investimentos propostos, R\$ 168.264.046,00 é decomposto abaixo, por linhas de ações, em reais e dólares dos Estados Unidos⁴⁹.

P D I T S GUARULHOS			
<i>Linhas de ações</i>	<i>R\$</i>	<i>%</i>	<i>US\$</i>
Produto turístico	112.300.000,00	65,57%	68,853,464.13
Infra-estruturas e serviços básicos	47.159.566,00	27,54%	28,914,510.12
Comercialização	4.750.000,00	2,77%	2,912,323.73
Gestão ambiental	2.380.000,00	1,39%	1,459,227.47
Fortalecimento institucional	4.674.480,00	2,73%	2,866,020.85
Total de investimentos	171.264.046,00	100,00%	105,005,546.29

⁴⁹ Câmbio do dia 13 de maio de 2011, no valor de R\$ 1,6310

5.7 – SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS AÇÕES

As ações previstas para os primeiros 18 meses representam a Prioridade 1 para o PDITS Guarulhos e somam investimentos de R\$ 25.344.480,00.

As ações constantes da Prioridade 2 representam investimentos de R\$ 142.919.566,00.

<i>Níveis de prioridade</i>	<i>Volumes de investimentos</i>		
	(R\$)	%	(US\$)
Prioridade 1 (18 meses iniciais)	25.344.480,00	14,80%	15,539,227.47
Prioridade 2	145.919.566,00	85,20%	89,466,318.82
Total	171.264.046,00	100,00%	105,005,546.29

5.7.1 – Ações constantes da Prioridade 1

Ações propostas para os primeiros dezoito meses do Plano.

<i>Ação</i>	<i>Descrição</i>	<i>Valor (R\$)</i>
Ação 1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	600.000,00
Ação 1.5	Requalificar Praça IV Centenário	1.000.000,00
Ação 1.15	Requalificar Lago dos Patos	1.000.000,00
Ação 1.18	Restaurar Maria Fumaça	6.000.000,00
Ação 2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto	4.680.000,00
Ação 2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	1.090.000,00
Ação 2.4	Implantar transposição da Av Guarulhos	1.500.000,00
Ação 2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT	2.000.000,00
Ação 2.6	Implantar Plano Cicloviário	1.500.000,00
Ação 2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato	1.600.000,00
Ação 2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana	2.000.000,00
Ação 5.3	Implantar base de dados	1.480.000,00
Ação 5.5	Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	500.000,00
Ação 5.6	Estruturar UCP	166.000,00
Ação 5.7	Elaborar PDITS	228.480,00
Prioridade 1		R\$ 25.344.480,00

Investimentos propostos para os 18 meses iniciais com valores em dólares dos Estados Unidos da América, cotação de R\$ 1,6310 de 13 de maio de 2011.

<i>Ação</i>	<i>Descrição</i>	<i>Valor (US\$)</i>
Ação 1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	367,872.47
Ação 1.5	Requalificar Praça IV Centenário	613,120.78
Ação 1.15	Requalificar Lago dos Patos	613,120.78
Ação 1.18	Restaurar Maria Fumaça	3,678,724.71
Ação 2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto	2,869,405.27
Ação 2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	668,301.66
Ação 2.4	Implantar transposição da Av Guarulhos	919,681.18
Ação 2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT	1,226,241.57
Ação 2.6	Implantar Plano Cicloviário	919,681.18
Ação 2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato	980,993.26
Ação 2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana	1,226,241.57
Ação 5.3	Implantar base de dados	907,418.76
Ação 5.5	Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	306,560.39
Ação 5.6	Estruturar UCP	101,778.05
Ação 5.7	Elaborar PDITS	140,085.84
Prioridade 1		US\$ 15,539,227.47

5.7.1.1 – Aspectos envolvidos nas ações prioritárias

<i>Ação 1.2: Estudos de viabilidade do Centro de Convenções</i>	
Descrição da ação:	
Elaboração dos estudos de viabilidade econômica do espaço de eventos	
Objetivo:	
Elaborar análise de retorno dos investimentos a longo prazo.	
Justificativa:	
Subsidiar os tomadores de decisão sobre a implantação de Centro de convenções em Guarulhos.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Incremento do número de eventos no município	
Benefício e beneficiário:	
Município provido de espaço de eventos que proporcionará benefícios às empresas de turismo, ampliando a geração de emprego e rendas.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 600.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Estudo elaborado com análise de viabilidade	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
A ser elaborado	

<i>Ação 1.5: Requalificar Praça IV Centenário</i>	
Descrição da ação:	
Restaurar edificações e realizar reformas em equipamentos e ajardinamento	
Objetivo:	
Requalificar os espaços e edificações da Praça, restaurando as instalações históricas da Estação Ferroviária de Guarulhos	
Justificativa:	
Preservação e qualificação do acervo histórico-cultural da cidade.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhoria da qualidade de vida na cidade, aumento do número de visitantes, ampliação da oferta cultural e contribuição para o aumento da competitividade do destino Guarulhos.	
Benefício e beneficiário:	
A cidade de Guarulhos como um todo, moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade beneficia as empresas de turismo e o comércio.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.000.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Reforma concluída e afluência de público ao local	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção nas propostas do PDITS	

<i>Ação 1.15: Requalificar Lago dos Patos</i>	
Descrição da ação:	
Reformas e melhorias em equipamentos urbanos e ajardinamento	
Objetivo:	
Recuperação e qualificação da região do Lago dos Patos	
Justificativa:	
Preservação e qualificação de espaço importante da cidade de Guarulhos.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Valorização da cenografia urbana e da oferta de lazer para os moradores e visitantes, contribuindo para a competitividade do destino Guarulhos.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento de turistas e excursionistas na cidade beneficia as empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.000.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Reforma concluída e afluência de público ao local	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção nas propostas do PDITS	

<i>Ação 1.18: Restaurar Maria Fumaça</i>	
Descrição da ação:	
Reformas e motorização da locomotiva	
Objetivo:	
Restauração da locomotiva Maria Fumaça	
Justificativa:	
Fortalecimento do turismo e resgate do acervo histórico cultural	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Contribuir para a atratividade de Guarulhos, ampliando os fluxos de visitantes e as taxas de ocupação de hotelaria.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 6.000.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Reforma concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção nas propostas do PDITS	

<i>Ação 2.2: Implantar alças de acesso em Viaduto junto à Rodovia Fernão Dias</i>	
Descrição da ação:	
Construção das alças de acesso em Viaduto junto à Rodovia Fernão Dias e o prolongamento da Avenida Transguarulhense	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 4.680.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

Ação 2.3: Implantar Complexo viário Terminal Rodoviário-Aeroporto	
Descrição da ação:	
Estudos e Projetos para implantar Complexo Viário Terminal Rodoviário-Aeroporto Internacional de Guarulhos.	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.090.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Licenças municipais prévia, de implantação e de operação.	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

Ação 2.4: Implantar transposição da Avenida Guarulhos	
Descrição da ação:	
Estudos e projetos para transposição da Av. Guarulhos no cruzamento com a Avenida Tiradentes e Avenida Aniello Pratici	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.500.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Licenças municipais prévia, de implantação e de operação.	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

Ação 2.5: Elaborar estudos para implantação de VLT	
Descrição da ação:	
Estudos e Projetos para implantação de Veículo Leve sobre Trilhos – VLT - no Município de Guarulhos	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 2.000.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Licenças municipais prévia, de implantação e de operação.	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

Ação 2.6: Implantar Plano Cicloviário	
Descrição da ação:	
Estudos e Projetos para a implantação do Plano Cicloviário em Guarulhos.	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.500.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Licenças municipais prévia, de implantação e de operação.	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

<i>Ação 2.11: Implantar transposição da Av Monteiro Lobato</i>	
Descrição da ação:	
Estudos e Projetos para transposição da Av. Monteiro Lobato, junto ao Viaduto Novo.	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.600.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Licenças municipais prévia, de implantação e de operação.	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

<i>Ação 2.12: Elaborar plano de mobilidade urbana</i>	
Descrição da ação:	
Estudos e Projetos para melhoria do sistema viário de Guarulhos.	
Objetivo:	
Melhoria dos acessos à cidade	
Justificativa:	
Favorecimento da mobilidade urbana e oferta de lazer.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Melhorias na mobilidade urbana com reflexos na qualidade de vida da cidade, beneficiando moradores e visitantes.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios favorecem Guarulhos como um todo: moradores e visitantes. O aumento do número de turistas e excursionistas na cidade favorece o conjunto de empresas da rede de hospitalidade de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 2.000.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Licenças municipais prévia, de implantação e de operação.	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Obra concluída.	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção no âmbito do Prodetur Nacional	

<i>Ação 5.3: Implantar base de dados</i>	
Descrição da ação:	
Pesquisas secundárias e primárias de mercado. Acompanhamento dos indicadores de desempenho do turismo em Guarulhos. Construção de séries históricas de parâmetros do turismo. Levantamento do inventário turístico.	
Objetivo:	
Implantação de base de dados para o turismo, contemplando os componentes do sistema, indicadores de desempenho, demanda, receitas, níveis de satisfação dos visitantes, motivação das viagens, resultados de campanhas, realização de eventos e outros dados correlatos à atividade.	
Justificativa:	
Disponibilizar dados para a gestão do turismo e orientação das empresas do setor.	
Efeito esperado no desenvolvimento turístico:	
Propiciar ao destino de turismo Guarulhos uma sólida base de conhecimentos sobre as tendências de mercado e o desempenho da atividade.	
Benefício e beneficiário:	
Os benefícios serão direcionados aos setores de planejamento e gestão do turismo em Guarulhos, favorecendo as escolhas de estratégias e estruturação da oferta turística, assim como o planejamento e gestão das empresas do turismo da cidade e investidores no turismo de Guarulhos.	
Responsáveis pela execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo estimado:	Gasto estimado de operação:
R\$ 1.480.000,00	Não se aplica
Fonte de financiamento:	Mecanismos de recuperação de custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de resultado e fonte de verificação:	
Estudos e pesquisas realizados e disponibilizados aos públicos-alvo	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de avanço:	
Inserção nas propostas do PDITS	

Ação 5.5 - Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	
Descrição da Ação:	
Ações para fortalecer a institucionalidade turística por meio de mecanismos de gestão e coordenação nas áreas públicas e setor privado. Apoio à gestão turística englobando reestruturação de processos internos, equipamentos, desenvolvimento de <i>software</i> , capacitação e assistência técnica.	
Objetivo:	
Dotar o município de visão integrada da realidade do turismo, visando o desenvolvimento da atividade turística e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das populações residentes em Guarulhos	
Justificativa:	
Proporcionar ao município realizar planejamento e aplicação de política pública de turismo.	
Efeito Esperado no Desenvolvimento Turístico:	
Espera-se aumentar a capacidade decisória dos múltiplos agentes públicos e privados no desenvolvimento da atividade turística.	
Benefício e beneficiário:	
Município provido de instrumento de planejamento e políticas públicas para o turismo.	
Responsáveis pela Execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo Estimado:	Gasto Estimado de Operação:
R\$ 500.000,00	Não se aplica
Fonte de Financiamento:	Mecanismos de Recuperação de Custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de Resultado e fonte de verificação:	
Ações programadas e executadas	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de Avanço:	
Inserção no Prodetur Nacional	

Ação 5.6 - Estruturar UCP	
Descrição da Ação:	
Estruturação de órgão especializado na gestão de projetos	
Objetivo:	
Implantação e estruturação de Unidade de coordenação de projetos para o Prodetur Nacional Guarulhos	
Justificativa:	
Apoio gerencial à implantação de projetos	
Efeito Esperado no Desenvolvimento Turístico:	
Condução adequada de projetos no âmbito da Prefeitura Municipal de Guarulhos	
Benefício e beneficiário:	
Município provido de instrumentos para o gerenciamento de projetos.	
Responsáveis pela Execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo Estimado:	Gasto Estimado de Operação:
R\$ 166.000,00	Não se aplica
Fonte de Financiamento:	Mecanismos de Recuperação de Custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de Resultado e fonte de verificação:	
UCP estruturada adequadamente	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de Avanço:	
Órgão em operação	

Ação 5.7 - Elaborar PDITS	
Descrição da Ação:	
Elaboração do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável – PDITS da Área Turística do Município de Guarulhos	
Objetivo:	
Elaborar um instrumento de planejamento do turismo que vise orientar o crescimento do setor em bases sustentáveis, em curto, médio e longo prazo.	
Justificativa:	
O PDITS proporcionará ao município conhecer a situação atual do turismo na área. Além disso, será possível o município realizar um planejamento da política pública de turismo, atualmente inexistente.	
Efeito Esperado no Desenvolvimento Turístico:	
Espera-se aumentar a capacidade decisória dos múltiplos agentes públicos e privados no desenvolvimento da atividade turística.	
Benefício e beneficiário:	
Município provido de instrumento de planejamento.	
Responsáveis pela Execução:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Entidade responsável pela operação/manutenção da obra ou serviço:	
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/Prodetur Nacional Guarulhos	
Custo Estimado:	Gasto Estimado de Operação:
R\$ 250.000,00	Não se aplica
Fonte de Financiamento:	Mecanismos de Recuperação de Custos:
PRODETUR NACIONAL	Não se aplica
Normas de licenciamento ambiental exigidas:	
Não se aplica	
Indicadores de Resultado e fonte de verificação:	
PDITS elaborado no cronograma proposto e com os recursos aprovados	
Relação com outras ações quanto ao cronograma:	
Com as ações propostas	
Nível de Avanço:	
Documento em fase final de elaboração	

5.7.2 – Ações constantes da Prioridade 2

<i>Ação</i>	<i>Descrição</i>	<i>Valor (R\$)</i>
Ação 1.1	Implantar Centro de Convenções	70.000.000,00
Ação 1.3	Implantar Geoparque	27.730.000,00
Ação 1.4	Requalificar Museu de Ciências Naturais	350.000,00
Ação 1.6	Requalificar Centro de Exposições Prof José Ismael	200.000,00
Ação 1.7	Requalificar Museu Histórico Municipal	550.000,00
Ação 1.8	Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu	200.000,00
Ação 1.9	Requalificar Casa do Ex-Prefeito J Maurício de Oliveira	300.000,00
Ação 1.10	Requalificar Largo da Igreja do Rosário	250.000,00
Ação 1.11	Implantar Espaço para o Instituto C. Casa dos Cordéis	300.000,00
Ação 1.12	Implantar espaço para a cultura cigana	300.000,00
Ação 1.13	Implantar espaço para resgatar a memória das olarias	300.000,00
Ação 1.14	Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos	300.000,00
Ação 1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu	350.000,00
Ação 1.17	Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.	350.000,00
Ação 1.19	Implantar Parque de modelismo	800.000,00
Ação 1.20	Rua Dom Pedro II	1.000.000,00
Ação 1.21	Implantar Circuito de ônibus turístico	420.000,00
Ação 2.1	Requalificar Cenário Urbano	16.400.000,00
Ação 2.7	Implantar Terminal Turístico Rodoviário	10.869.566,00
Ação 2.8	Padronizar da Frota de Taxi	200.000,00
Ação 2.9	Restaurar Patrimônio Histórico	1.000.000,00
Ação 2.10	Melhorar Transporte coletivo	20.000,00
Ação 2.13	Implantar Estrada Parque do Cabuçu	1.000.000,00
Ação 2.14	Implantar sinalização turística	500.000,00
Ação 2.15	Implantar Postos de informações turísticas	1.000.000,00
Ação 2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso	1.800.000,00
Ação 3.1	Elaborar e implantar plano de marketing	4.750.000,00
Ação 4.1	Requalificar Parques e Orobós	2.200.000,00
Ação 4.2	Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs	180.000,00
Ação 5.1	Realizar Programa de qualificação profissional	900.000,00
Ação 5.2	Realizar Programa de marketing interno	900.000,00
Ação 5.4	Elaborar inventário turístico	500.000,00
Prioridade 2		R\$ 145.919.566,00

Investimentos propostos com valores em dólares dos Estados Unidos da América, cotação de R\$ 1,6310 de 13 de maio de 2011

<i>Ação</i>	<i>Descrição</i>	<i>Valor (US\$)</i>
Ação 1.1	Implantar Centro de Convenções	42,918,454.94
Ação 1.3	Implantar Geoparque	17,001,839.36
Ação 1.4	Requalificar Museu de Ciências Naturais	214,592.27
Ação 1.6	Requalificar Centro de Exposições Prof José Ismael	122,624.16
Ação 1.7	Requalificar Museu Histórico Municipal	337,216.43
Ação 1.8	Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu	122,624.16
Ação 1.9	Requalificar Casa do Ex-Prefeito J Maurício de Oliveira	183,936.24
Ação 1.10	Requalificar Largo da Igreja do Rosário	153,280.20
Ação 1.11	Implantar Espaço para o Instituto C. Casa dos Cordéis	183,936.24
Ação 1.12	Implantar espaço para a cultura cigana	183,936.24
Ação 1.13	Implantar espaço para resgatar a memória das olarias	183,936.24
Ação 1.14	Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos	183,936.24
Ação 1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu	214,592.27
Ação 1.17	Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.	214,592.27
Ação 1.19	Implantar Parque de modelismo	490,496.63
Ação 1.20	Rua Dom Pedro II	613,120.78
Ação 1.21	Implantar Circuito de ônibus turístico	257,510.73
Ação 2.1	Requalificar Cenário Urbano	10,055,180.87
Ação 2.7	Implantar Terminal Turístico Rodoviário	6,664,356.84
Ação 2.8	Padronizar da Frota de Taxi	122,624.16
Ação 2.9	Restaurar Patrimônio Histórico	613,120.78
Ação 2.10	Melhorar Transporte coletivo	12,262.42
Ação 2.13	Implantar Estrada Parque do Cabuçu	613,120.78
Ação 2.14	Implantar sinalização turística	306,560.39
Ação 2.15	Implantar Postos de informações turísticas	613,120.78
Ação 2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso	1,103,617.41
Ação 3.1	Elaborar e implantar plano de marketing	2,912,323.73
Ação 4.1	Requalificar Parques e Orobós	1,348,865.73
Ação 4.2	Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs	110,361.74
Ação 5.1	Realizar Programa de qualificação profissional	551,808.71
Ação 5.2	Realizar Programa de marketing interno	551,808.71
Ação 5.4	Elaborar inventário turístico	306,560.39
Prioridade 2		US\$ 89,466,318.82

5.8 - Cronograma

A seguir são indicados cronogramas básicos para as ações propostas para os primeiros 18 meses (Cronograma A) e as ações previstas para depois desse prazo (Cronograma B). A implantação do Centro de Convenções deverá ultrapassar 18 meses, assim como as intervenções para requalificação da cenografia urbana. Por outro lado, as ações em Comercialização devem ser permanentes.

Cronograma A - Ações nos primeiros 18 meses												
Prioridade 1			Ano									
			1		2		3		4		5	
Prioridade	Ação	Objetivo	i	ii	i	ii	i	ii	i	ii	i	ii
1	1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	■	■								
	1.5	Requalificar Praça IV Centenário	■	■	■	■						
	1.15	Requalificar Lago dos Patos	■	■								
	1.18	Restaurar Maria Fumaça	■	■								
	2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto	■	■			■	■				
	2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	■	■			■	■				
	2.4	Implantar transposição da Av Guarulhos	■	■			■	■				
	2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT	■	■								
	2.6	Implantar Plano Cicloviário	■	■			■	■				
	2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato	■	■			■	■				
	2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana	■	■								
	5.3	Implantar base de dados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	5.5	Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	5.6	Estruturar UCP	■	■								
5.7	Elaborar PDITS	■	■									

Cronograma B												
Prioridade 2			Ano									
Prioridade	Ação	Objetivo	1		2		3		4		5	
			i	ii	i	ii	i	ii	i	ii	i	ii
2	1.1	Implantar Centro de Convenções										
	1.3	Implantar Geoparque										
	1.4	Requalificar Museu de Ciências Naturais										
	1.6	Requalificar Centro de Exposições Prof José Ismael										
	1.7	Requalificar Museu Histórico Municipal										
	1.8	Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu										
	1.9	Requalificar Casa do Ex-Prefeito J Maurício de Oliveira										
	1.10	Requalificar Largo da Igreja do Rosário										
	1.11	Implantar Espaço para Instituto Cult. Casa dos Cordéis										
	1.12	Implantar espaço para a cultura cigana										
	1.13	Implantar espaço para resgatar a memória das olarias										
	1.14	Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos										
	1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu										
	1.17	Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.										
	1.19	Implantar Parque de modelismo										
	1.20	Rua Dom Pedro II										
	1.21	Implantar Circuito de ônibus turístico										
	2.1	Requalificar Cenário Urbano										
	2.7	Implantar Terminal Turístico Rodoviário										
	2.8	Padronizar da Frota de Taxi										
	2.9	Restaurar Patrimônio Histórico										
	2.10	Melhorar Transporte coletivo										
	2.13	Implantar Estrada Parque do Cabuçu										
	2.14	Implantar sinalização turística										
	2.15	Implantar Postos de informações turísticas										
	2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso										
	3.1	Elaborar e implantar plano de marketing										
	4.1	Requalificar Parques e Orobós										
4.2	Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs											
5.1	Realizar Programa de qualificação profissional											
5.2	Realizar Programa de marketing interno											
5.4	Elaborar inventário turístico											

5.9 - Impactos ambientais

5.9.1 - LINHA 1 – Produto turístico

Ação 1.1 – Implantar Centro de convenções			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
- Construção de centro de convenções	Impactos positivos: melhoria das condições infra-estruturais do destino para receber eventos com maior número de participantes. Potenciais impactos negativos: Incômodos à população durante a construção.	Categoria C	Isento. Memorial justificando a classificação.

Ação 1.3 - Implantar Geoparque e seus diversos componentes			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Estruturação do Geoparque, com melhorias e infra-estruturas nos seus diversos componentes: Parque Natural Municipal da Cultura Negra Sítio da Candinha; Sítio Arqueológico Ribeirão da Lavras Floresta Estadual de Guarulhos; Horto Municipal; Núcleo Cabuçu do Parque Estadual da Cantareira; Pico Pelado; Represa e Cachoeira do Tanque Grande; Sítio Arqueológico do Fortaleza e Estrada do Saboó.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística, preservação da biodiversidade, educação ambiental. Potenciais impactos negativos: Descontroles em procedimentos de visitação, desrespeitando eventualmente os planos de manejo e o meio natural.	Categoria B	EIA. RIMA. Observação do Código Florestal.

– Ação 1.4 : Requalificar Museu de Ciências Naturais

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural através de ampliação da sua atuação e eliminação de deficiências, entre elas carências em iluminação.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

- Ação 1.5: Requalificar Praça IV Centenário

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural e paisagístico através da requalificação da Praça e da Estação e Estação Ferroviária	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística, cultural e de lazer. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.6: Requalificar Centro de Exposições Professor José Ismael

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural através da requalificação do espaço	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.7 Requalificar Museu Histórico Municipal

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural através da requalificação do espaço, implantando Museu Virtual da História de Guarulhos e a vitrine Brasil em Guarulhos	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.8: Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo arquitetônico e histórico da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.9: Requalificar Casa do Ex-Prefeito José Maurício de Oliveira			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo arquitetônico e histórico da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.10: Requalificar Largo da Igreja do Rosário			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo arquitetônico e histórico da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras de melhorias.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.11: Implantar Espaço para o Instituto Cultural Casa dos Cordéis			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras.	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.12: Implantar espaço para a cultura cigana			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.13: Implantar espaço para resgatar a memória das olarias			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.14: Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo histórico-cultural da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.15: Requalificar Lago dos Patos			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do patrimônio urbano de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.16: Implantar Museu da Água no Cabuçu

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.17: Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação da cultura indígena em Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 18.: Restaurar da Maria Fumaça

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação do acervo cultural da cidade de Guarulhos.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.19: Implantar Parque de modelismo

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Fortalecimento da oferta de lazer e oferta turística.	Impactos positivos: enriquecimento de entretenimento e oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.20: Implantar equipamentos na Rua Dom Pedro II			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Incremento da oferta de serviços no centro da cidade, potencializando o turismo de compras e lazer.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.19: Implantar Parque de modelismo			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Fortalecimento da oferta de lazer e oferta turística.	Impactos positivos: enriquecimento de entretenimento e oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.20: Implantar equipamentos na Rua Dom Pedro II			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Incremento da oferta de serviços no centro da cidade, potencializando o turismo de compras e lazer.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

Ação 1.21: Implantar Circuito de ônibus turístico			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Enriquecimento da oferta turística.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licença Prévia.

5.9.2 - LINHA 2 - Infraestrutura e serviços básicos

Ação 2.1 : Requalificar Cenário Urbano			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Tornar a cidade mais bonita e organizada, favorecendo a qualidade de vida para os moradores e potencializando a oferta turística.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.2 : Implantar alças de acesso em Viaduto			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.3 : Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto de Cumbica			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana e especialmente os acessos ao Aeroporto de Cumbica.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.4 : Implantar transposição da Avenida Guarulhos

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.5 : Elaborar estudos para implantação de Veículo Leve sobre Trilhos

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.6 : Implantar Plano Cicloviário

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana e criar opções de lazer.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.7 : Implantar Terminal turístico rodoviário

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.9 : Restaurar Patrimônio Histórico de Guarulhos

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Preservação dos acervos e potencialização da oferta cultural da cidade.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e enriquecimento da oferta turística. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras.	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.11 : Implantar transposição da Avenida Monteiro Lobato

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana..	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Negativos - Incômodos à população durante as obras.	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.12 : Elaborar plano de mobilidade urbana

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Tornar a cidade mais organizada, favorecendo os deslocamentos das pessoas.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e enriquecimento da oferta turística. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras.	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.13 : Implantar Estrada Parque no Cabuçu

<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Acessos a acervos naturais e culturais de Guarulhos	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e enriquecimento da oferta turística. Negativos - Incômodos à população durante as obras	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.14 : Implantar sinalização turística			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Tornar a cidade mais organizada e hospitaleira, favorecendo os deslocamentos das pessoas.	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e enriquecimento da oferta turística. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.15 : Implantar Postos de informações turísticas			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Tornar a cidade mais organizada e hospitaleira, beneficiando a experiência das pessoas ao visitar Guarulhos	Impactos positivos: melhoria da hospitalidade e oferta turística. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 2.16 : Implantar Trevo de Bonsucesso			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Favorecer a mobilidade urbana..	Impactos positivos: melhoria da qualidade de vida e criação de valor para o destino Guarulhos. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

5.9.3 - LINHA 4 – Gestão ambiental

Ação 4.1: Recuperar Parques e Orobós			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Tornar a cidade mais bonita, ampliação da oferta cultural e de lazer e oferta turística.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Ação 4.2: Requalificar Centros de Educação Ambiental CEAs			
<i>Finalidade</i>	<i>Impactos</i>	<i>Categoria</i>	<i>Licenças e estudos exigíveis</i>
Tornar a cidade mais bonita, ampliação da oferta cultural e de lazer e oferta turística.	Impactos positivos: enriquecimento da oferta turística e cultural. Potenciais impactos negativos - Incômodos à população durante as obras .	Categoria C	Licenças prévias.

Parte VI

Feedback: acompanhamento e avaliação

PARTE VI

Feedback: acompanhamento e avaliação

6.1 - Introdução

O alinhamento estratégico subordina as linhas de ações aos objetivos e estratégias do Plano.

O acompanhamento e avaliação do PDITS são pautados por resultados do setor de turismo e pela efetivação das intervenções propostas.

O cronograma estabelecido é a base do processo de avaliação do Plano.

Está subdividido em duas partes.

O Cronograma A contempla as ações previstas para os 18 meses iniciais do PDITS.

O Cronograma B contempla as demais ações propostas.

6.1.1 – Cronograma Prioridade 1

Cronograma A - Ações iniciais (18 meses) – Prioridade 1												
PDITS GUARULHOS			Ano									
			1		2		3		4		5	
Prioridade	Ação	Objetivo	i	ii	i	ii	i	ii	i	ii	i	ii
1	1.2	Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	■	■								
	1.5	Requalificar Praça IV Centenário	■	■	■	■						
	1.15	Requalificar Lago dos Patos	■	■								
	1.18	Restaurar Maria Fumaça	■	■								
	2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto	■	■	■	■						
	2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	■	■	■	■						
	2.4	Implantar transposição da Av Guarulhos	■	■	■	■						
	2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT	■	■								
	2.6	Implantar Plano Cicloviário	■	■	■	■						
	2.11	Implantar transposição da Av Monteiro Lobato	■	■	■	■						
	2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana	■	■								
	5.3	Implantar base de dados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	5.5	Fortalecer institucionalmente a gestão do turismo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	5.6	Estruturar UCP	■	■								
	5.7	Elaborar PDITS	■	■								

6.2 - Avaliação e *feedback*

6.2.1 – Objetivos do PDITS

<i>Componente do PDITS</i>	<i>Indicadores</i>
Objetivos	Número total de turistas recebidos em Guarulhos, por mês e por ano. Número de turistas nacionais Número de turistas internacionais Flutuação da demanda semanal Flutuação da demanda mensal Estimativa de gastos dos turistas Estimativas de gastos per capita Taxa de ocupação em hotelaria Número de empregados nas empresas Número de eventos realizados por mês e por ano. Número de participantes nos eventos Número de eventos com origem em Guarulhos

6.2.2 – Ações nos primeiros 18 meses

6.2.2.1 – Produto turístico

LINHA DE AÇÃO Nº 1 - Produto turístico

<i>Ação</i>	<i>Indicadores</i>
Ação 1.2 Estudos de viabilidade do Centro de Convenções	Prazo de realização dos estudos. Análises apresentadas em conformidade com padrões estabelecidos. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.5 Requalificar Praça IV Centenário	Prazos de realização das intervenções. Conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.15 Requalificar Lago dos Patos	Prazos de realização das intervenções. Conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.18 Restaurar Maria Fumaça	Prazos para efetivação da restauração da locomotiva. Conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.

6.2.2.2 – Infraestruturas e serviços básicos

LINHA DE AÇÃO Nº 2 - Infraestruturas e serviços básicos

	<i>Ação</i>	<i>Indicador</i>
Ação 2.2	Implantar alças de acesso em Viaduto sobre a Rodovia Fernão Dias	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.3	Implantar Complexo Terminal Rodoviário-Aeroporto	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.4	Implantar transposição da Avenida Guarulhos	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.5	Elaborar estudos para implantação de VLT	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento e especificação dos estudos. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.6	Implantar Plano Cicloviário	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, projeto e implantação do Plano. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.11	Implantar transposição da Avenida Monteiro Lobato	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.12	Elaborar plano de mobilidade urbana	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, especificação e apresentação do Plano. Conformidade com as previsões de custos.

6.2.2.3 – Fortalecimento institucional

LINHA DE AÇÃO Nº 5 - Fortalecimento institucional

	<i>Ação</i>	<i>Indicadores</i>
Ação 5.3	Implantação de base de dados	Prazos das etapas de planejamento, financiamento, criação e efetivação da montagem do banco de dados. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 5.5	Fortalecimento institucional	Prazos e conformidades com as especificações estabelecidas para as etapas de planejamento, e efetivação das ações. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 5.6	Estruturar UCP	Prazos e conformidades com as especificações estabelecidas para as etapas de planejamento, e efetivação das ações. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 5.7	Elaborar PDITS	Prazos e conformidades com as especificações estabelecidas para a elaboração do Plano. Conformidade com as previsões de custos.

6.2.3 – Demais ações propostas

6.2.3.1 - Produto turístico

LINHA DE AÇÃO Nº 1 - Produto turístico

<i>Ação</i>	<i>Indicador</i>
Ação 1.1 Implantar Centro de Convenções	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projetos e execução das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.3 Implantar Geoparque	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projetos e realização das intervenções necessárias. Conformidade com planos de manejo das áreas de preservação e com as previsões de custos.
Ação 1.4 Requalificar Museu de Ciências Naturais	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.6 Requalificar Centro de Exposições Prof José Ismael	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.7 Requalificar Museu Histórico Municipal, implantando Museu virtual e espaço do Brasil	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.8 Requalificar Escola Estadual Capistrano de Abreu	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.9 Requalificar Casa do Ex-Prefeito José Maurício de Oliveira	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.10 Requalificar Largo da Igreja do Rosário	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.11 Implantar Espaço Instituto Cultural Casa dos Cordéis	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.12 Implantar Espaço para a cultura cigana	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.

(continuação)

<i>Ação</i>	<i>Componente do PDITS</i>	<i>Indicador</i>
Ação 1.13	Implantar espaço para a memória das olarias	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos, financiamento e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.14	Implantar Museu dos Esportes em Guarulhos	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.16	Implantar Museu da Água no Cabuçu	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.17	Implantar Espaço Indígena Terra Sagrada.	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.19	Parque de modelismo	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.20	Equipamentos na Rua Dom Pedro II	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 1.21	Circuito de ônibus turístico	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento e efetivação do circuito. Conformidade com as previsões de custos.

6.2.3.2 - Infraestruturas e serviços básicos

LINHA DE AÇÃO Nº 2 - Infraestruturas e serviços básicos

	<i>Ação</i>	<i>Indicador</i>
Ação 2.1	Requalificação do Cenário Urbano	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.7	Implantar Terminal Turístico Rodoviário	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.8	Padronização da Frota de Taxi	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e implantação da padronização. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.9	Restaurar Patrimônio Histórico	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.13	Implantar Estrada Parque do Cabuçu	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com planos de manejo das áreas de preservação. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.14	Implantar sinalização turística	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com padronização do Ministério do Turismo. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.15	Implantar Postos de informações turísticas	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 2.16	Implantar Trevo de Bonsucesso	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.

6.2.3.3 - Comercialização

LINHA DE AÇÃO Nº 3 - Comercialização

<i>Ação</i>	<i>Indicadores</i>
Ação 3.1 Ações em comercialização	Efetivação de governança das ações de comercialização Parcerias estabelecidas com áreas de cultura, universitária e industrial Nº de mercados emissores selecionados Nº de mercados com projetos de marketing Nº de mercados emissores trabalhados Nº de pacotes estruturados. Nº de pacotes lançados nos mercados Público médio nos eventos

6.2.3.4 – Gestão ambiental

LINHA DE AÇÃO Nº 4 - Gestão ambiental

<i>Ação</i>	<i>Indicador</i>
Ação 4.1 Recuperação de Parques e Orobós	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 4.2 Centros de Educação Ambiental CEAs	Prazos e conformidade com padrões estabelecidos nas etapas de planejamento, financiamento, projeto e realização das obras. Conformidade com as previsões de custos.

6.2.3.5 – Fortalecimento institucional

LINHA DE AÇÃO Nº 5 - Fortalecimento institucional

<i>Ação</i>	<i>Indicador</i>
Ação 5.1 Realizar Programa de qualificação profissional	Prazos para levantamentos de necessidades, planejamento e efetivação das ações. Conformidade com padrões de qualidade de ensino estabelecidos. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 5.2 Realizar Programa de marketing interno	Prazos para estudos, financiamento, planejamento, organização e efetivação das ações. Conformidade com as previsões de custos.
Ação 5.4 Elaborar inventário turístico	Prazos das etapas de planejamento, financiamento e elaboração do Inventário. Conformidade com os padrões do Ministério do Turismo e com as previsões de custos.

ANEXOS

Anexo 1

HISTÓRIA SOBRE A BANDEIRA DE GUARULHOS

O primeiro brasão⁵⁰ de Guarulhos foi criado em 1º de setembro de 1932, através do Ato 87 pelo então prefeito (nomeado) Major Ariovaldo Panadés. Ele, aconselhado pelo diretor do Museu Paulista, criou com a autoria de Afonso D'Escagnole Taunay, e desenhado pelo pintor José Wash Rodrigues, o "Brasão Heráldico do Município".

O documento foi firmado também, pelos senhores Carlos Panadés, procurador-tesoureiro e irmão de Ariovaldo, e pelo secretário Paulo de Moraes.

Na íntegra, extraem-se os seguintes textos originais:

"A quem se deve a execução da capela em torno da qual se agrupa a população de Guarulhos".

Por sobre a cruz, a lua nascente de prata, atributo de Nossa Senhora da Conceição dos Guarulhos. Por sobre a parte principal, o triagrama J. N. S., em letras de ouro em campo azul, recorda o papel preponderante da catequese, jesuítica em Guarulhos, por onde passaram os grandes inicianos como Anchieta, Nóbrega, Leonardo Nunes, Sardinha, entre outros.

No listel em fundo azul e letras de prata a divisa da cidade. "O meu sangue é genuinamente Paulistano", ou seja, "Vere Paulistarum sanguis meus".

No listel encruzam hastes de cana e trigo, lembrando as culturas célebres do Município. Como suportes duas anhumas de asas abertas, simbolizando atributos eminentemente paulistas. "A Anhuma recorda o Anhemby (Rio das Anhumas), o nome primitivo do rio Tietê, grande rio paulista que também banha as terras de Guarulhos. Artigo 2º do referido Ato, o prefeito que o firma dá ao padre João Álvares a honra da execução da capela em torno da qual se agrupa a população de Guarulhos. Artigo 3º revogam-se as disposições em contrário. Publique-se. Cumpra-se. Guarulhos, 01 de setembro de 1932".

A 07 de setembro de 1971, 39 anos depois, o Ato 87 foi regulamentado pela Lei nº 1679. Durante o mandato do Sr. Paschoal Thomeu, estudou-se cuidadosamente a heráldica do brasão municipal pelo heraldista Arcinoé Antônio Peixoto Faria, e achou-se por bem que fosse modificado. Isso foi feito em 24 de abril de 1991 através da Lei 3761. Abaixo se vê o primeiro brasão.



⁵⁰ Fonte: Texto transcrito de CLICA Internet - Hospedagem e Publicidade; www.clica.com.br

O segundo brasão.



O atual brasão.



HINO DE GUARULHOS

Na comemoração do IV Centenário da cidade ocorreu a ideia de se criar um hino e foi elaborado, em 1960, um concurso onde muitos projetos foram inscritos.

O vencedor foi o maestro italiano Aricó Júnior, que elaborou a música para a letra escrita pela professora Nicolina Bispo.

O hino foi orquestrado pelo maestro Wenceslau Nasari Campos.

Hino de Guarulhos

Sob o céu desta Pátria querida,
Mais cem anos de luta e labor,
Cingem hoje o teu nome Guarulhos,
Que se ergueu por seu próprio valor.

Chaminés, como lanças erguidas,
Nos apontam o caminho a seguir,
Trabalhando, vencendo empecilhos,
Desfraldando o pendão do porvir.

Tuas praças são livros abertos,
Onde lemos futuro de glória,
Crispiniano e Bueno fulguram,
Como vultos eternos na História...

Que o teu nome em mais um centenário,
E na língua tupi proclamado,
Seja um hino de paz, de esperança,
Por teu povo feliz, entoado.

Pequenina nasceste, e João Álvares,
Jesuíta, benzeu-te com Fé,
Tu és hoje cidade progresso,
Uma terra que vence de pé.

Eia, pois, guarulhenses, avante,
Com bravura na luta febril,
Por São Paulo e por tudo o que é nosso,
E, acima de tudo o Brasil!

Letra: Profa. Nicolina Bispo

Música: Maestro Aricó Júnior

Anexo 2

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO/GUARULHOS
GOVERNADOR ANDRÉ FRANCO MONTORO**

Anexo 2

AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO/GUARULHOS GOVERNADOR ANDRÉ FRANCO MONTORO

O Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos registrou 25 anos de operação⁵¹ em janeiro de 2010.

Nesse período 285 milhões de pessoas embarcaram e desembarcaram pelos terminais de passageiros, através de 3,6 milhões de operações de pousos e decolagens que transportaram cerca de 8,2 milhões de toneladas de cargas.

46 empresas aéreas nacionais e internacionais, regulares, cargueiras e charters utilizam 286 balcões de check-in e dois terminais. Para atender os usuários do aeroporto, a rede comercial dos terminais de passageiros é formada por cerca de 200 pontos comerciais.

Uma das pistas tem extensão de 3.700 metros e outra de 3 mil metros, recebendo diariamente, em média, 650 operações de pousos e decolagens de aeronaves .

De Guarulhos partem e chegam vôos procedentes e com destinos a 27 países e 153 cidades nacionais e estrangeiras.

Dispõe do maior terminal de logística de carga aérea do continente, com área de 97,8 mil metros quadrados. Há dezesseis câmaras frigoríficas com capacidade de armazenagem de 7600 m³; sistema de armazenagem automatizada realizada por transelevadores com 17,3 mil posições; envelopadoras, instrumentos leitores óticos de código de barras, transferidores auto-propelidos, scanners, entre outrosequipamentos.



Figura 65 – Aeroporto de Cumbica. Foto: Prefeitura Municipal de Guarulhos

⁵¹ Fonte: Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária, Infraero

Postos de trabalho

O mercado de trabalho da comunidade aeroportuária de Guarulhos é formado por, aproximadamente, 1.700 empresas prestadoras de serviços que empregam um total de 28,2 mil profissionais que trabalham em escala, durante 24 horas por dia.

Para o Município de Guarulhos, o aeroporto é indutor de desenvolvimento de negócios e oportunidades, além de ser um dos mais importantes centros de ofertas de empregos. Cerca de 50% dos postos de trabalho do aeroporto são de profissionais que residem na cidade.

Histórico

A construção do Aeroporto Internacional de Guarulhos foi idealizada na década de 70. Estudos de engenharia produzidos por empresas nacionais e estrangeiras, e razões de ordem estratégica indicavam a conveniência de aliar os interesses da aviação comercial e da aviação militar.

Daí, a decisão de construir o aeroporto compartilhado com a Base Aérea de São Paulo. A Base Aérea de São Paulo foi criada em 1941 com a finalidade de defender o estado de São Paulo, o maior centro industrial do país, no período em que o mundo estava abalado pela II Guerra Mundial.

Em 1940, as famílias Samuel Ribeiro e Guinle doaram para o governo uma grande área da Fazenda Cumbica para a construção da Base Aérea de São Paulo.

Dois critérios foram considerados pelas famílias para a doação: a efetivação estava vinculada à construção de uma Base Aérea Militar e esta unidade deveria receber o nome de Base Aérea de São Paulo. A condição foi aceita pelo governo brasileiro.

Em 1977, após negociações, decidiu-se que o melhor lugar para a construção do Aeroporto Internacional era Cumbica.

A partir daí, diferentes medidas foram tomadas pelo governo do Estado de São Paulo, entre elas, a desapropriação de áreas para a instalação do aeroporto que seria compartilhado com a Base Aérea de São Paulo.

Em 1980, começaram as obras do novo sistema aeroportuário. Em 1985, concluída a primeira fase do projeto, foi inaugurado o Aeroporto Internacional de Guarulhos.

Serviços

INFORMAÇÕES INFRAERO

Central Telefônica Infraero: (11) 2445-2945

O aeroporto dispõe de serviço de informações 24 horas por dia

Balcões de Informações Infraero – 24 horas

Localização: Terminal de Passageiros 1 - piso de embarque

Terminal de Passageiros 2 - piso de embarque

CAC – Central de Atendimento ao Cliente de Carga

Localização: Terminal de Carga – piso térreo

Telefone: (11) 2445-5000

Das 08:00h as 00:00h de 2ª a 6ª feira

PERDIDOS E ACHADOS

Telefone: (11) 2445-3786

Localização: Piso de embarque corredor interligação

POSTO MÉDICO

Atendimento de emergência para passageiros e tripulantes

Operações: 24 horas

Local: Terminal de Passageiros 1 – piso embarque – Asa B

FRALDÁRIOS

8 unidades nas áreas públicas dos Terminais de Passageiros 1 e 2

9 unidades distribuídas nas salas de embarque dos Terminais de Passageiros 1 e 2

Serviços:

- torneiras com água quente e fria

- bancada com colchões para troca de fraldas

ORGÃOS PÚBLICOS

Polícia Federal

Localização: Terminal de Passageiros 1 – asa A – piso mezanino; Telefone: (11) 2445-2221

Receita Federal (Alfândega)

Posto de Declaração de Saída Temporária de Bens (6h00 as 22h00)

Localização: Terminal de Passageiros 2 - asa D - piso de desembarque; Tel: (11) 2445-4014

Polícia Militar

Localização: Terminal de Passageiros 1 – asa B - piso mezanino; Tel: 2445-3750 / 2445-4404

Polícia Civil

Localização: Terminal de Passageiros 2 – asa C - piso de embarque; Tel: (11) 2445-2221

Ministério da Agricultura - Vigiagro

Localização: Terminal de Passageiros – asa C – piso mezanino; Tel: 2445-3606 / 2800

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil

Localização: Terminal de passageiros – corredor de interligação; Telefone: (11) 2445-2421

Reclamação de passageiros: das 06:00h as 22:00h

Anvisa – Saúde dos Portos

Localização: Terminal 2 de passageiros – piso de desembarque – 24 horas; Tel: 2445-4435

Juizado Especial TJ-SP

Horário de funcionamento: 11:00h as 23:00h de 2ª a 6ª feira; sábados, domingos e feriados das 15:00 as 23:00.

Localização: Terminal I - Asa B - ao lado do posto médico; tel (11) 2445-4728

Setur – Secretaria de Esporte e Turismo

Localização: Terminal de passageiros 1 e 2 – piso de desembarque

Telefones: (11) 2445-3045 / 2793 - Das 08:00h às 20:00h

SERVIÇO AO MIGRANTE

Posto Atendimento Humanizado ao Migrante

Localização: Terminal de passageiros 1 - Asa "B" – piso mezanino

Das 08:00h as 17:00h – de 2ª a 6ª feira; Telefone: (11) 2445-4719

FACILIDADES

No Aeroporto de Guarulhos estão instalados 198 pontos de lojas e serviços:

Facilidades	Localização
BANCOS - AGÊNCIA DE AUTO-ATENDIMENTO	
Banco Real	Terminal de Passageiros 2 - asa C - piso mezanino
Banco Itaú	Terminal de Passageiros 2 - Asa C - piso mezanino
Nossa Caixa	Terminal de Passageiros 2 – Asa D- mezanino
Banco Bradesco	Terminal de Passageiros 2 - asa D - piso mezanino
Banco Santander:	Terminal de Passageiros 1 - asa B - mezanino
CASAS DE CÂMBIO	
ACTION CÂMBIO E TURISMO	Terminal de Passageiros 1 - Asa B – mezanino
AMERICAN EXPRESS	Terminal de Passageiros 1 - Asa A - piso de embarque
CONFIDENCE - CÂMBIO	Terminal de Passageiros 2- Asa C- desembarque
BANCO SAFRA	Terminal de Passageiros 1 - Asa B - piso de embarque
CAIXAS AUTOMÁTICOS	
Bancos Bradesco, Itaú, Banco 24 Horas, Unibanco, HSBC, Banco Real	Terminais de Passageiros 1 e 2 – piso de desembarque
Caixa Econômica Federal	Terminal de Passageiros 2- Asa C – piso mezanino
Banco do Brasil	Terminal de Passageiros 1- Asa B - piso embarque
CABELEIREIRO	
Instituto de Beleza Linda Hair	Terminal de Passageiros 1 – Asa A - piso mezanino
The Traveller Spa de beleza	Terminal de Passageiros 2 – Asa C – desembarque
CARREGADORES DE BAGAGEM	
Sindicato dos Transportadores de Bagagem	50 carregadores de bagagem.
	Terminais de Passageiros 1 e 2 –
CASA LOTÉRICA	
Tô Rico Loterias	Terminal 2 de Passageiros – Asa C – piso mezanino
CORREIO	Terminal de Passageiros 1 – Asa B – piso mezanino
CHAVEIRO	
La Berbele	Terminal de Passageiros 2 asa C – desembarque
DROGARIAS	
Globo	Terminal de Passageiros 1 asa A –piso mezanino
Saporito	Terminal de Passageiros 2 asa C –piso mezanino
ENGRAXATE	
	Terminal de Passageiros 1–Piso de Desembarque
	Terminal de Passageiros 2– Piso de Embarque
ESPAÇO CULTURAL	
Espaço Cultural INFRAERO	Corredor de interligação dos Terminais - piso embarque
ESTACIONAMENTOS	
Margi Park	em frente aos Terminais de Passageiros 1 e 2
Garage Inn	em frente ao Terminal de Carga Aérea da INFRAERO
FREE-SHOP	São 9 lojas distribuídas nos setores de embarque e

	desembarque dos terminais de passageiros 1 e 2.
GUARDA-VOLUME	Terminais 1 e 2 – piso de desembarque área externa
GASTRONOMIA	
AMERICAN BAR	
On the Rocks	Terminal de Passageiros 2 – asa C –embarque
Black Coffee - Sushi Bar	Terminal de Passageiros 1 – asa B –embarque
Frontier	Terminal de Passageiros 1 – asa A e B –embarque
RESTAURANTES	
Terra Azul	Terminal de Passageiros 1 – asa B –desembarque
Viena	Terminal de Passageiros 1 – asa A –embarque
The Collection	Terminal de Passageiros 2 – asa D –embarque
CAFÉ	
Black Coffee	Terminal de Passageiros 1 – asa B - desembarque
DML Coffee Shop	Terminal de Passageiros 2 – asa D –embarque
Ballon Coffee	Terminal de Passageiros 2 – asa C –desembarque
DOCERIA / SORVETERIA	
Brunella Ice	Terminal de Passageiros 1 – piso de embarque e desembarque
Kopenhagen	Terminal 2 – asa C - embarque / Corredor de Interligação
LANCHONETE	
Baked Potato	Terminal de Passageiros 2 – asa D – desembarque
Pizza Hut	Terminal de Passageiros 2 – asa C – piso de embarque
Mc Donald's	Terminal de Passageiros 2 – asa D – piso de embarque
SP Burger	Terminal de Passageiros 1 – asa B – piso de embarque
Crepe de Paris	Terminal de Passageiros 1 – Asa B - mezanino
LIVRARIA	
Laselva - 24 horas	Terminal de Passageiros 2 – piso de embarque
LOCADORAS	
Avis	Terminal de Passageiros 2 – piso de desembarque
Hertz	Terminal de Passageiros 1 – piso de desembarque
Localiza	Terminais de Passageiros 1 e 2 – piso de desembarque
Unidas	Terminal de Passageiros 1 - piso de desembarque
Interlocadora	Terminal de Passageiros 2 – piso de desembarque
Movida	Terminal de passageiros 1 – piso de desembarque
Budget	Terminal de passageiros 1, piso desembarque
Locar Alpha	Terminal de passageiros 1 – piso desembarque
PRESENTES	
Le Postiche	Terminal de Passageiros 2 – asa D – piso de embarque
Brazilian Fine Arts	Terminal de Passageiros 2 – asa C- piso de embarque
Aeromix	Terminal de Passageiros 1 e 2 – asa B e C- desembarque
Chama da Amazônia	Terminal de Passageiros 2 – asa D – piso mezanino
Lacoste	Terminal 2 – asa C- piso mezanino e corredor interligação
Capim e Cia	Terminal de Passageiros 2 – asa C – piso de embarque
O Boticário	Corredor de interligação
H. Stern	Corredor de interligação
Fátima Rendas	Corredor de interligação
Hering	Corredor de interligação
Turma da Mônica	Corredor de interligação
RR Sobral	Terminal de Passageiros 1 – asa B – piso de embarque
Lupo	Terminal de Passageiros 1 – asa B – piso de embarque
Barion Gifts	Terminal de Passageiros 1 – asa B – piso de embarque

Aerokids	Terminal de Passageiros 1 – asa B – piso de embarque
Havaianas	Terminal de Passageiros 1 – asa B –embarque (Stand)
Strelitzia Flores	Terminal de Passageiros 1 – asa A –desembarque
Timberland	Terminal de Passageiros 1 – asa B – piso embarque
Patricia Centurion	Terminal de passageiros 1- asa B – piso de desembarque
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE BAGAGEM	
Empresa True Star	Terminais 1 e 2 - embarque – asas A/B/C/D
TELEFÔNICA	
	Terminal de Passageiros 1, asa B,piso mezanino
	Terminal de passageiros 2,Asa C, piso mezanino
SALAS VIP	
	Infraero, agências de turismo, bancos, cartão de crédito e empresas aéreas
INFRAERO / DINER`S CLUB	
	Corredor de interligação dos Terminais 1 e 2
BANCO DO BRASIL (BBTUR)	
	Terminal de Passageiros 1 – asa B –embarque
AEROLINEAS ARGENTINAS	
	Terminal de Passageiros 1 – embarque internacional
AIR FRANCE	
	Terminal de Passageiros 1 – embarque internacional
AMERICAN AIRLINES	
	Terminal de Passageiros 2 – embarque internacional
BRITISH AIRWAYS	
	Terminal de Passageiros 1 – embarque internacional
UNITED AIRLINES	
	Terminal de Passageiros 1 – embarque internacional
VARIG (vôos domésticos)	
	Terminal de Passageiros 2 – Asa C - embarque
VARIG (vôos internacionais)	
	Terminal de Passageiros 2 – embarque internacional
TAM (vôos domésticos)	
	Terminal de passageiros 1, piso de embarque
TAM (vôos internacionais)	
	Terminal 1, embarque internacional
TAM (vôos internacionais) – 1ª Classe	
	Terminal 1, embarque internacional
TAM (atendimento especial)	
	Terminal de passageiros 1, Asa "B" – corredor da Cia Aérea – piso de embarque
SEGURO DE VIAGEM	
Assist Card – Seguro de viagem	
	Terminal de passageiros 1 – Asa "A" – piso mezanino
Passenger Card – Seguro viagem	
	Terminal de passageiros 2 – Asa "C" – piso mezanino
CLÍNICA DE RPG, ACUPUNTURA, MASSAGENS TERAPÊUTICAS	
Bio Quality (massagem / RPG)	
	Terminal de passageiros 1 – Asa "B"
CLÍNICA ODONTOLÓGICA	
	Terminal de passageiros 2 – Asa "C" –desembarque
HOTEL DE RÁPIDA PERMANÊNCIA	
Fast Sleep – Casa de Banho – 24 horas	
	Terminal de passageiro 2 – piso desembarque
TERRAÇO PANORÂMICO	
	Terminais 1 e 2 - Piso Mezanino
TRANSPORTE RODOVIÁRIO	
Caprioli Turismo	
	Terminal de Passageiros 2 piso de desembarque
Expresso Brasileiro	
	Terminal de Passageiros 1 - piso de desembarque
Pássaro Marrom -	
	Terminais de Passageiros 1 e 2 - desembarque
Empresa de Ônibus de Guarulhos	
	TPS 1 - Desembarque
TRANSPORTE DE TÁXI	
	Terminal de Passageiros 1 - asa B –desembarque
	Terminal de Passageiros 2 - asa C –desembarque
TURISMO	
ABAV - Associação Brasileira dos Agentes de Viagens	
	Terminal de Passageiros 2 – piso de desembarque
SERVICE PLUS	
	Terminal de Passageiros 2, asa C,piso mezanino
VISÃO TURISMO	
	Terminal de Passageiros 2,asa C, piso mezanino

Anexo 3

Entrevistas com os membros do COMTUR

Anexo 3

Entrevistas com os membros do COMTUR

ENTREVISTAS COLABORAÇÃO DOS MEMBROS DO COMTUR

1) Origens dos visitantes em Guarulhos

Origem dos turistas	%
MUNICÍPIOS VIZINHOS	19,0%
SP	14,3%
MG	14,3%
RS	14,3%
RJ	9,5%
PR	9,5%
DF	4,8%
NORDESTE	4,8%
RGN	4,8%
BUENOS AIRES	4,8%

Respostas grupadas por estado.

Origem dos turistas	%
SP	33,3%
MG	14,3%
RS	14,3%
RJ	9,5%
PR	9,5%
NORDESTE	9,5%
DF	4,8%
BUENOS AIRES	4,8%

2) Motivações das visitas a Guarulhos

Motivação	%
Negócios	52,5%
Eventos	27,5%
Visitar Amigos ou Parentes	9,2%
Lazer	5,0%
Outros	5,8%

- 3) Turistas que visitam Guarulhos ou se hospedam em Guarulhos tendo outras cidades próximas como objetivo da viagem

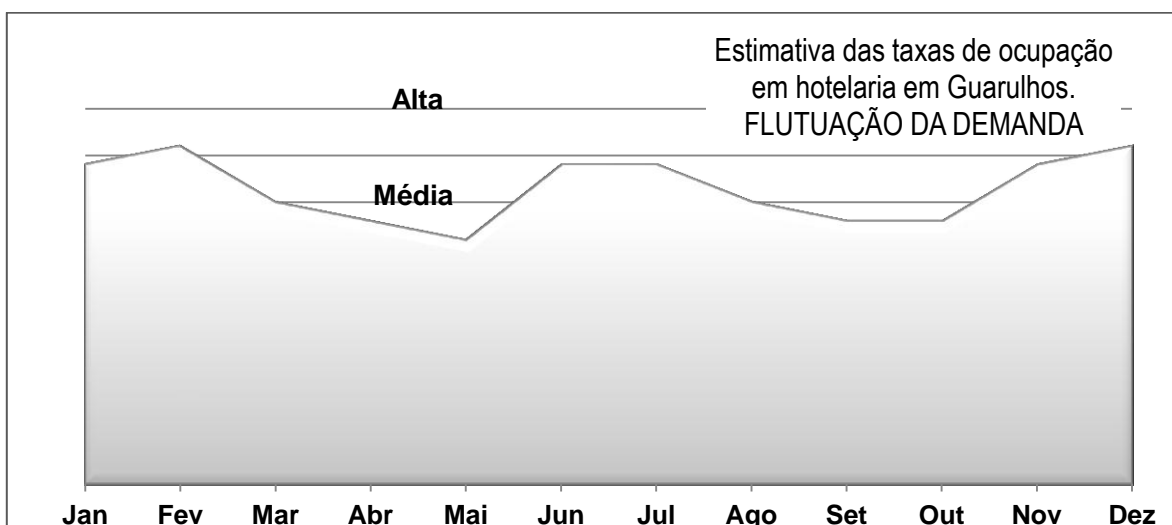
Destino do turista em Guarulhos	%
Guarulhos	38,24%
Outras cidades	61,76%

- 4) Hospedagem em Guarulhos provocada por utilização de vôos no Aeroporto de Cumbica.

Incidência dessa motivação de hospedagem	%
Muito alta	33,33%
Alta	16,67%
Média	33,30%
Baixa	16,60%
Muito baixa	
Ns Nr	

- 5) Avaliação dos níveis de ocupação hoteleira em Guarulhos ao longo dos meses do ano.

Mes	Avaliações
Janeiro	entre média e alta
Fevereiro	entre média e alta
Março	média
Abril	entre baixa e média
Maio	entre baixa e média
Junho	entre média e alta
Julho	entre média e alta
Agosto	média
Setembro	entre baixa e média
Outubro	entre baixa e média
Novembro	entre média e alta
Dezembro	entre média e alta



6) Avaliação dos níveis de ocupação hoteleira em Guarulhos ao longo dos dias da semana.



7) Níveis de satisfação do turista em relação à prestação de serviços em Guarulhos

Satisfação do visitante em relação aos serviços	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	66,67%
Baixa	33,30%
Muito baixa	-
Ns Nr	-

8) Níveis de satisfação do turista em relação aos serviços de hotelaria em Guarulhos.

Satisfação do visitante em relação aos hotéis	%
Muito alta	-
Alta	50,00%
Média	33,30%
Baixa	16,60%
Muito baixa	-
Ns Nr	-

9) Níveis de satisfação do turista em relação à prestação de serviços em restaurantes.

Avaliação dos serviços em restaurantes	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	83,3%
Baixa	16,7%
Muito baixa	-
Ns Nr	-

10) Níveis de satisfação do turista em relação à prestação de serviços de táxis.

Avaliação dos serviços de táxis	%
Muito alta	-
Alta	33,3%
Média	50,0%
Baixa	-
Muito baixa	16,7%
Ns Nr	-

11) Níveis de satisfação do turista em relação aos transportes públicos em Guarulhos.

Avaliação dos transportes públicos	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	16,6%
Baixa	66,6%
Muito baixa	16,6%
Ns Nr	-

12) Níveis de satisfação do turista em relação à estrutura urbana em Guarulhos.

Avaliação da estrutura urbana	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	66,6%
Baixa	16,6%
Muito baixa	16,6%
Ns Nr	-

13) Níveis de satisfação do turista em relação à oferta de lazer em Guarulhos.

Avaliação da oferta de lazer	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	-
Baixa	66,6%
Muito baixa	33,4%
Ns Nr	-

14) Níveis de satisfação do turista em relação à oferta de lazer noturno em Guarulhos.

Avaliação da oferta de lazer	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	16,6%
Baixa	33,4%
Muito baixa	50,0%
Ns Nr	-

15) Níveis de satisfação do participante de eventos em Guarulhos.

Avaliação da oferta de lazer	%
Muito alta	-
Alta	-
Média	66,6%
Baixa	16,6%
Muito baixa	16,6%
Ns Nr	-

16.1) - Recursos turísticos de Guarulhos que despertariam interesse para a demanda internacional.

Bosque Maia
 Cachoeira Tanque Grande;
 Eventos culturais como artesanato e gastronomia brasileira
 Eventos empresariais e industriais
 Gastronomia Av. Paulo Faccini
 Geo Parque Fazenda Candinha
 Horto Florestal Municipal Burle Marx;
 Internacional Shopping
 Parque Cabuçu
 Parque estadual da Cantareira
 Proximidade ao Aeroporto
 Rede hoteleira
 Represa do Tanque Grande

16.2) - Recursos turísticos de Guarulhos que despertam interesse para a demanda nacional.

Bosque Maia
 Cachoeira Tanque Grande
 Casas de shows
 Eventos culturais em geral com divulgação em massa como Rio e Bahia
 Eventos empresariais e industriais
 Gastronomia Av. Paulo Faccini
 Geo Parque Fazenda Candinha
 Horto Florestal Municipal Burle Marx
 Internacional Shopping
 Parque Cabuçu
 Proximidade ao Aeroporto
 Rede hoteleira
 Represa do Tanque Grande;
 Teatro

16.3) - Recursos turísticos de Guarulhos que despertam interesse para a demanda local.

Adamastor Centro
Bosque Maia
Cachoeira Tanque Grande;
Divulgação de serviços em massa para a população.
Gastronomia Av. Paulo Faccini
Horto Florestal Municipal Burle Marx
Internacional Shopping
Lago dos Patos
Museus
Parque Cabuçu
Patrimônio histórico
Patrimônio natural
Represa da Água Azul
Represa de Nazaré
Represa do Tanque Grande;
Teatro Padre Bento
Zoológico municipal

17) Indicação de recursos turísticos singulares existentes em Guarulhos

Adamastor Centro
Geo Parque Fazenda Candinha
Hotel Santa Mônica
Parque Cabuçu
Parque estadual da Cantareira
Pico do Gil
Pico Itaberaba

18) Aspectos que causam satisfação aos visitantes em Guarulhos:

Atividades artísticas e culturais da cidade
Diversidade cultural
Diversidade de serviços
Fácil acesso a São Paulo e Rio de Janeiro;
Hospitalidade
Localização estratégica
Parques ecológicos existentes na cidade;
Proximidade ao aeroporto e acesso fácil para SP.
Rede hoteleira

19) Aspectos que desagradam aos visitantes em Guarulhos

Favelização
 Infra-estrutura inadequada
 Lixo e desordem
 Poluição visual
 Poucos eventos e atrações locais relacionados à cultura.
 Sinalização turística
 Trânsito
 Transporte público

20) Indicação de um símbolo para o destino de turismo Guarulhos

Aeroporto de Cumbica
 As indústrias
 Bosque Maia
 Núcleo Cabuçu
 Praça Quarto Centenário.
 Serra da Cantareira

21) Guarulhos tem o potencial de organizar produtos para excursionistas, com origem em cidades vizinhas.

<i>Manifestação do entrevistado:</i>	<i>%</i>
Concordo totalmente	16,7%
Concordo	83,3%
Não concordo nem discordo	-
Discordo	-
Discordo totalmente	-
Ns Nr	-

22) A hotelaria de Guarulhos, sob a coordenação comercial de uma agência de turismo da cidade, poderia examinar a possibilidade de formatar pacotes turísticos com atrativos existentes na Grande São Paulo e hospedagem em Guarulhos, visando inclusive atenuar as sazonalidades semanal e mensal em curto prazo.

<i>Manifestação do entrevistado:</i>	<i>%</i>
Concordo totalmente	16,6%
Concordo	50,0%
Não concordo nem discordo	-
Discordo	16,6%
Discordo totalmente	16,6%
Ns Nr	-

23) Contribuição que o PDITS poderia trazer para o destino de turismo Guarulhos.

Definir o potencial turístico do município e suas diversas áreas

Espero que este Plano provoque mudanças estruturais e comportamentais na cidade, que represente uma oportunidade de melhoria para a coletividade em termos de impacto positivo e principalmente sensibilize as autoridades municipais para a importância do turismo, evitando ações desarticuladas e paralelas dentro da própria municipalidade. A nossa demanda efetiva é pouca, contudo com este Plano esperamos melhorar a nossa demanda potencial

Aplicação efetiva de ações já discutidas na instância de governança que é o Comtur

Mensurar os resultados da pesquisa (através dos dados, aprimorar os aspectos existentes)

Nortear o desenvolvimento de produtos turísticos na cidade

24) Comentários dos entrevistados.

- a) Que este Plano forneça informações e elementos à municipalidade e demais segmentos envolvidos no turismo da cidade, a fim de potencializar cada vez mais a integração dos atores envolvidos e que estimule outras atividades complementares àquelas da cadeia produtiva do turismo.

- b) O PDITS tem de apoiar os empreendedores individuais e grupos como cooperativas.

ANEXO 4

PESQUISA DE MERCADO EM GUARULHOS

ANEXO 4

PESQUISA DE MERCADO EM GUARULHOS

**PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO
DO TURISTA DE GUARULHOS**

RELATÓRIO DA PESQUISA QUANTITATIVA

Guarulhos, novembro/2010

MERCADO DO TURISMO NO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

PESQUISA DO PERFIL E SATISFAÇÃO DO TURISTA DE GUARULHOS

1. SUMÁRIO DO RELATÓRIO DA PESQUISA

1. Introdução e objetivos
2. Metodologia
 - 2.1. Plano amostral
 - 2.2. Questionário
3. Características do entrevistado turista
4. Hábitos atuais dos turistas
5. Avaliação de Guarulhos pelos turistas
 - 5.1. Avaliação da infraestrutura urbana
 - 5.2. Avaliação dos equipamentos turísticos
 - 5.3. Avaliação dos atrativos turísticos
6. Considerações gerais dos turistas sobre Guarulhos
7. Excursionistas
8. Moradores
9. Considerações finais

1. Introdução e objetivos

O presente relatório que ora se formaliza apresenta – na íntegra - os resultados da pesquisa de perfil e satisfação do turista em Guarulhos, realizada na segunda quinzena de outubro de 2010, para subsidiar a elaboração do PDITS Guarulhos. A proposta reflete a necessidade de identificar, em termos quantitativos, as principais características do perfil do visitante de Guarulhos, os seus principais hábitos ou comportamentos de viagem e como estes visitantes avaliam a infraestrutura de apoio ao turismo, os seus principais atrativos e a satisfação destes com os seus serviços e equipamentos turísticos.

Para alcançar os objetivos propostos, as etapas do desenvolvimento do projeto estão a seguir listados.

Planejamento geral: Metodologia da pesquisa e elaboração preliminar dos questionários

Visita técnica a Guarulhos.

Coleta de dados secundários e informações para a elaboração do plano amostral da pesquisa quantitativa.

Desenvolvimento da versão preliminar do questionário da pesquisa quantitativa.

Realização da pesquisa quantitativa: Turismo em Guarulhos (turistas/excursionistas)

Operacionalização da pesquisa: (i) Pré-teste do questionário da pesquisa quantitativa. (ii) Seleção dos entrevistadores. (iii) Elaboração da versão final do questionário.

Operacionalização da pesquisa: Treinamento dos entrevistadores da pesquisa quantitativa.

Pesquisa de campo durante uma semana de acordo com o plano amostral definido, no município de Guarulhos.

Tratamento estatístico dos dados

Codificação, digitação e edição da pesquisa.

Análise dos dados e elaboração de tabelas e gráficos da pesquisa.

Diagnóstico e confecção do relatório

Sistematização das informações.

Elaboração do diagnóstico a partir da pesquisa.

Confecção do relatório final.

Este relatório constitui uma análise e síntese dos resultados da pesquisa. Ressalte-se que, todas as tabelas e figuras foram elaboradas a partir dos dados da pesquisa ou desenvolvidas para a sua realização, pela equipe técnica do projeto.

Atividades

A pesquisa de campo foi realizada na segunda quinzena de outubro de 2010. Para o planejamento da pesquisa quantitativa foram realizadas visitas técnicas ao município de Guarulhos.

Estrutura do relatório

O capítulo 2 descreve detalhadamente a metodologia adotada.

O capítulo 3 apresenta o perfil do entrevistado e algumas características do turista.

No capítulo 4 analisam-se as variáveis referentes aos hábitos atuais dos turistas que visitam Guarulhos.

O capítulo 5 trás a avaliação do município de Guarulhos - avaliação da infraestrutura urbana, dos equipamentos turísticos e dos atrativos turísticos -, na opinião dos turistas.

O capítulo 6 apresenta as considerações gerais dos turistas sobre Guarulhos.

O capítulo 7 analisa o perfil e o comportamento dos excursionistas e o capítulo 8 faz o mesmo para os moradores.

No capítulo 9 são feitas algumas considerações finais.

2. Metodologia

2.1. Plano amostral

Para fins de caracterização das pessoas a serem entrevistadas, utilizou-se as definições da Organização Mundial de Turismo (OMT) para “turista” e “excursionista”. Assim,

- **Turista em Guarulhos:** foi definido como turista, o indivíduo acima de 16 anos, que realizou pelo menos um pernoite em Guarulhos.
- **Excursionista em Guarulhos**– Visitante, acima de 16 anos, por um dia sem pernoite no local considerado (Guarulhos).

A visita técnica a Guarulhos foi importante para a definição do tipo de pesquisa a ser adotado como “pesquisa primária para análise da demanda turística”. Considerando-se que a cidade possui como entrada/saídas grandes rodovias (Via Dutra, Ayrton Senna), além do aeroporto de Cumbica, com uma expectativa de baixos percentuais de turistas para o município de Guarulhos e do fato de inexistir uma “Estação Rodoviária intermunicipal e interestadual”, optou-se por realizar as entrevistas com excursionistas e/ou turistas em atrativos turísticos e turistas na rede hoteleira da cidade. O procedimento de amostragem foi diferente para os hotéis e atrativos turísticos escolhidos.

Durante a visita técnica e em entrevistas com pessoas da cidade, em especial da PMG, foram selecionados os seguintes locais para a realização da pesquisa nos atrativos: (i)-Parque Zoológico Municipal/Museu de Ciência Natural e, (ii) Teatro Adamastor – CME Centro e Teatro Nelson Rodrigues, localizado na região do Lago dos Patos. As entrevistas foram programadas para ocorrerem, preferencialmente, mas não necessariamente, após o indivíduo ter visitado/utilizado o atrativo. A amostra total encontra-se na tabela 2.1. Observe-se que cada grupo foi analisado independentemente, dada a característica do plano.

No plano amostral para os **hotéis (entrevistas com turistas)** o respondente deve estar saindo da cidade de Guarulhos de modo que as entrevistas foram efetivadas na ocasião do checkout. Adotou-se uma amostragem sistemática com seleção via processo de contagem definido pelo supervisor de acordo com o fluxo de saída. Observe-se que o processo de aleatorização é importante, porque não se conhece a priori, o perfil do turista; por exemplo, sexo e local de origem. Esse procedimento (seleção ao acaso) gera os resultados na análise estatística final. A pesquisa foi feita durante sete dias consecutivos, abrangendo todos os dias da semana.

Os hotéis foram classificados espacialmente, de modo a se ter boa representatividade dos turistas entrevistados. Desse modo, foram agrupados em quatro grandes grupos, **apenas** para fins de controle da amostragem: região do aeroporto, Via Dutra, Centro 1 e Centro 2.

Nos **atrativos turísticos** (pesquisa com excursionistas e/ou turistas) também foi utilizada uma amostragem aleatória com seleção sistemática ao longo do dia (final de semana) no Zoológico e no entorno dos Teatros com ocorrências de atividades artísticas/shows. Nesses últimos o planejamento foi feito de acordo com a programação das atividades. A pesquisa com excursionistas ocorreu na segunda quinzena de setembro e na segunda quinzena de outubro

(alguns finais de semana), considerando-se a dificuldade de encontra-se pessoas que se enquadrassem na definição (turista/excursionista) para serem entrevistadas.

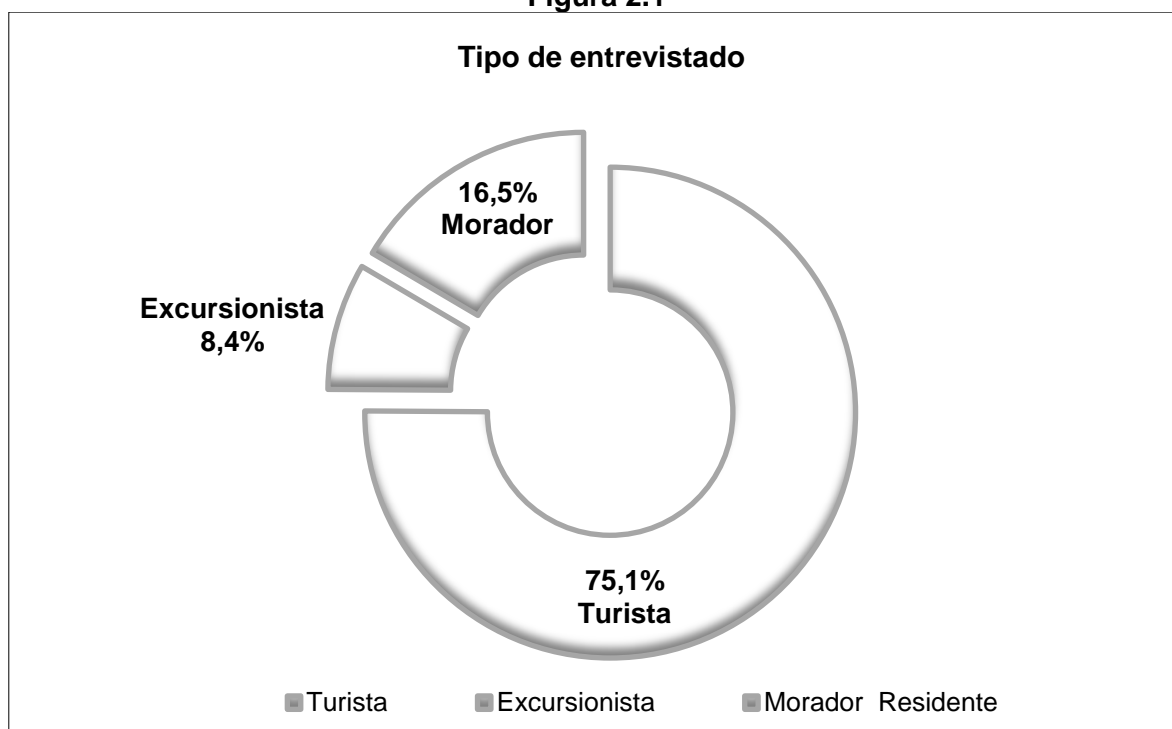
Finalmente, na pesquisa nos atrativos turísticos, também foram realizadas entrevistas com alguns moradores de Guarulhos obedecendo ao mesmo critério de seleção dos indivíduos.

Na tabela 2.1 e a figura 2.1 apresentam-se o tipo do entrevistado do plano amostral; 75,1% são turistas; 16,5% são moradores do município e 8,4% são excursionistas. **A análise da pesquisa foi feita independentemente para cada tipo de entrevistado, dada a característica do plano amostral.**

Tabela 2.1

Tipo de entrevistado				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Turista	350	75,1	75,1	75,1
Excursionista	39	8,4	8,4	83,5
Morador/Residente	77	16,5	16,5	100,0
Total	466	100,0	100,0	

Figura 2.1



2.2. Questionário

O questionário e a metodologia da pesquisa foram elaborados a partir da metodologia utilizada em levantamentos similares (MinTur). O questionário da pesquisa incluiu perguntas abertas e fechadas e foi estruturado conforme eixos temáticos, que constituem blocos de questões.

Pesquisa Quantitativa: Eixos Temáticos do Questionário

A – Caracterização do Entrevistado (perfil sócioeconômico)

B - Hábitos atuais:

Características da viagem

Procedência

Distribuição dos gastos

C - Avaliação da infraestrutura urbana de Guarulhos

D - Avaliação dos equipamentos/serviços turísticos de Guarulhos

E - Avaliação dos atrativos turísticos de Guarulhos

F – Considerações gerais sobre Guarulhos

3. Características do entrevistado turista

Na tabela 2.1 do capítulo 2, apresenta-se o tipo do entrevistado do plano amostral; 75,1% são turistas; 16,5% são moradores do município e 8,4% são excursionistas.

Destes turistas entrevistados 62,3% são do **sexo** masculino; 38,9% estão na **faixa etária** de 35 a 49 anos, enquanto 30,9% estão na faixa 25-34 anos, totalizando 93,2% de pessoas entre 25 e 49 anos. (Observe-se que o percentual é calculado relativamente ao universo da pesquisa, pessoas com idade acima de 16 anos, e não com relação à população total). Tabelas 3.1 e 3.2 e figuras 3.1 e 3.2.

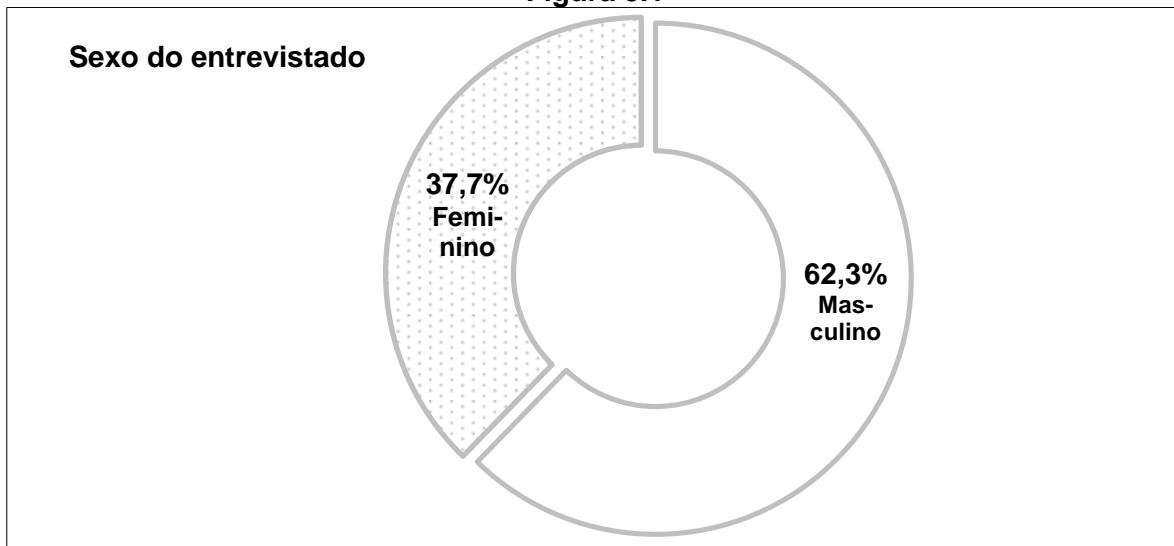
A tabela 3.0 apresenta o **local** onde foram realizadas as entrevistas com turistas. 94,0% das entrevistas foram feitas em hotéis, onde o entrevistado devia estar saindo da cidade de Guarulhos de modo que as entrevistas foram efetivadas na ocasião do checkout. 16,5% são moradores do município e 8,4% são excursionistas.

Tabela 3.0

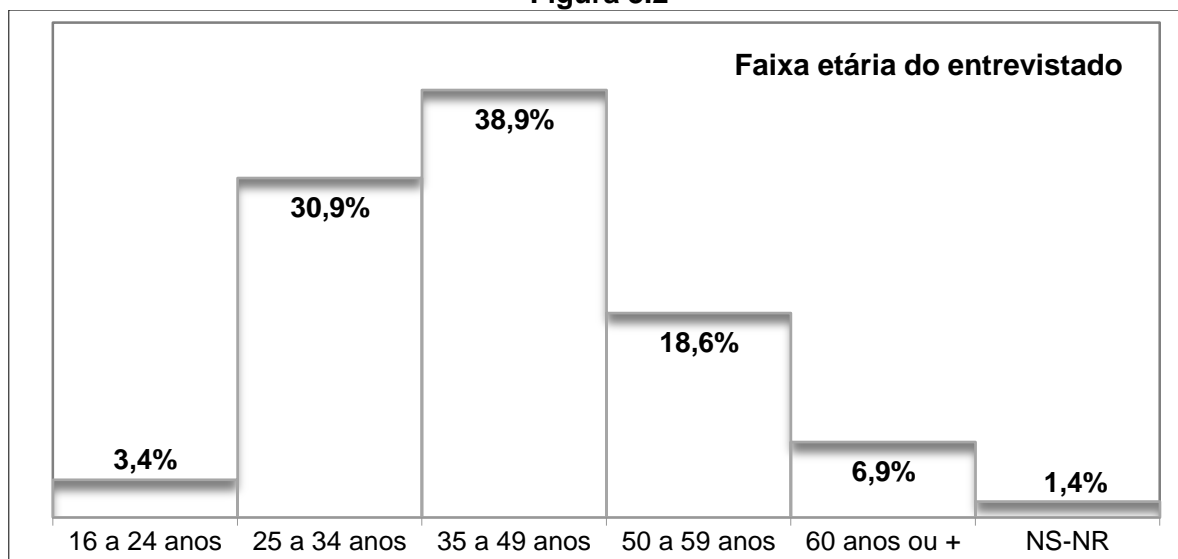
Local da entrevista (município de Guarulhos)				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Hotel	329	94,0	94,0	94,0
Centro Municipal de Educação Adamastor (Centro)	13	3,7	3,7	97,7
Parque Zoológico Municipal (Jardim Rosa de França)	8	2,3	2,3	100,0
Total	350	100,0	100,0	

Tabela 3.1

Sexo				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Masculino	218	62,3	62,3	62,3
Feminino	132	37,7	37,7	100,0
Total	350	100,0	100,0	

Figura 3.1

Tabela 3.2

Faixa Etária (anos completos em 2010)				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
De 16 a 24 anos	12	3,4	3,5	3,5
De 25 a 34 anos	108	30,9	31,3	34,8
De 35 a 49 anos	136	38,9	39,4	74,2
De 50 a 59 anos	65	18,6	18,8	93,0
60 anos ou +	24	6,9	7,0	100,0
Total	345	98,6	100,0	
NS-NR	5	1,4		
	350	100,0		

Figura 3.2


No grau de instrução do entrevistado (escolaridade), observa-se que 50,3% dos entrevistados possuem curso superior completo; 24,3% dos respondentes têm o segundo grau completo/superior incompleto; 20,9 disseram que possuem pós-graduação em alguma área; 2,9% possuem ginásio completo/segundo grau incompleto; somente 0,3% declararam ter primário completo/ginásio incompleto; apenas 0,6% dos entrevistados não estudaram ou terminou o primário.

Tabela 3.3

Qual o grau de instrução/escolaridade do Entrevistado?				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Não estudou/Primário incompleto (1o Grau)	2	0,6	0,6	0,6
Primário Completo (1o Grau)/Gin. Incomp.	1	0,3	0,3	0,9
Ginásio Completo/2o.Grau Incompleto	10	2,9	2,9	3,7
2o Grau Completo/(3o Grau) Sup. Incomp	85	24,3	24,5	28,2
Superior Completo	176	50,3	50,7	79,0
Pós-graduado	73	20,9	21,0	100,0
Total	347	99,1	100,0	
NS-NR	3	0,9		
	350	100,0		

Quanto ao **estado civil** foram entrevistados 61,4% de casados, 27,1% solteiros, 4,0% viúvos, 3,1% divorciados, 2,6% separado judicialmente-desquitado, 1,1% em união estável/consensual. Apenas 0,6% não souberam ou não quiseram responder o estado civil. Tabela 3.4.

Tabela 3.4

Estado Civil				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Solteiro (a)	95	27,1	27,3	27,3
Casado (a)	215	61,4	61,8	89,1
Viúvo (a)	14	4,0	4,0	93,1
Separado (a) judicialmente/desquitado (a)	9	2,6	2,6	95,7
Divorciado (a)	11	3,1	3,2	98,9
União estável/Consensual	4	1,1	1,1	100,0
Total	348	99,4	100,0	
NS-NR	2	0,6		
	350	100,0		

A tabela 3.5 mostra situação ocupacional dos entrevistados.

37,4% são trabalhadores de empresa privada; 26,6% são empresários; 8,9% são profissionais liberais e 8,6% declaram ser funcionários públicos.

Todos os turistas entrevistados responderam a esse quesito.

Tabela 3.5

Situação ocupacional				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Do lar	10	2,9	2,9	2,9
Estudante	12	3,4	3,4	6,3
Aposentado	19	5,4	5,4	11,7
Funcionário público	30	8,6	8,6	20,3
Empregado empresa privada	131	37,4	37,4	57,7
Autônomo	22	6,3	6,3	64,0
Profissional liberal	31	8,9	8,9	72,9
Empresário	93	26,6	26,6	99,4
Desempregado	2	0,6	0,6	100,0
Total	350	100,0	100,0	

A tabela 3.6 mostra a distribuição da **renda familiar** dos entrevistados. 60,0% dos entrevistados encontram-se na faixa de renda de R\$ 2.551,00 a R\$ 7.650,00 (3-15 SM - salário mínimo). 23,5% percebem menos de R\$ 2.550,00 (5 SM). 14,3% recebem R\$ 7.651,00 a R\$12.750,00 (15-25 SM - salário mínimo). Apenas 3,1% possuem rendimentos acima de R\$12.750,00

Tabela 3.6

Renda bruta mensal familiar				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
De R\$ 511,00 a R\$ 1530,00 (1-3SM)	30	8,6	10,0	10,0
De R\$ 1531,00 a R\$ 2550,00 (3-5 SM)	52	14,9	17,3	27,2
De R\$ 2551,00 a R\$ 4080,00 (5-8 SM)	54	15,4	17,9	45,2
De R\$ 4081,00 a R\$ 5100,00 (8-10 SM)	48	13,7	15,9	61,1
De R\$ 5101,00 a R\$ 7650,00 (10-15SM)	56	16,0	18,6	79,7
De R\$ 7651,00 a R\$ 10200,00 (15-20 SM)	30	8,6	10,0	89,7
De R\$ 10201,00 a R\$ 12750,00 (21-25SM)	20	5,7	6,6	96,3
Acima de R\$ 12750,00 (+ de 25SM)	11	3,1	3,7	100,0
Total	301	86,0	100,0	
NS-NR	49	14,0		
	350	100,0		

4. Hábitos atuais dos turistas que visitam Guarulhos

Procurou-se captar os hábitos atuais (procedência, características e distribuição dos gastos com a viagem) dos turistas. Através de manifestações estimuladas, os entrevistados indicaram a procedência, o meio de transporte, a frequência das viagens, o motivo da viagem, o local da hospedagem, a forma de viajar, a organização da viagem, a decisão pela viagem, qual época da viagem e a distribuição dos gastos com a viagem.

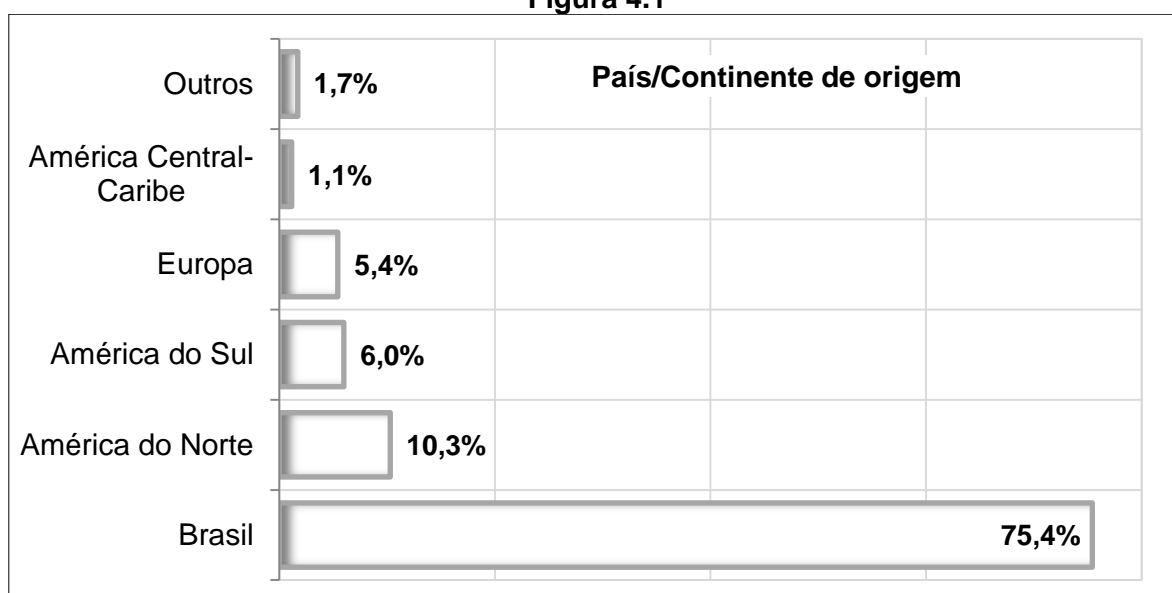
Procedência da viagem

O maior emissor de turistas para Guarulhos é o Brasil com 75,4% dos respondentes; em segundo lugar aparece a América do Norte com 10,3% (7,7% são dos EUA). A América do Sul perfaz 6,0%, seguido da Europa com 5,4%. Tabela 4.1 e figura 4.1.

Tabela 4.1

País/continente de origem			
	Frequência	(%)	(%) Válido
Brasil	264	75,4	75,4
América do Norte	36	10,3	10,3
América do Sul	21	6,0	6,0
Europa	19	5,4	5,4
América Central-Caribe	4	1,1	1,1
Outros	6	1,7	1,7
Total	350	100,0	100,0

Figura 4.1

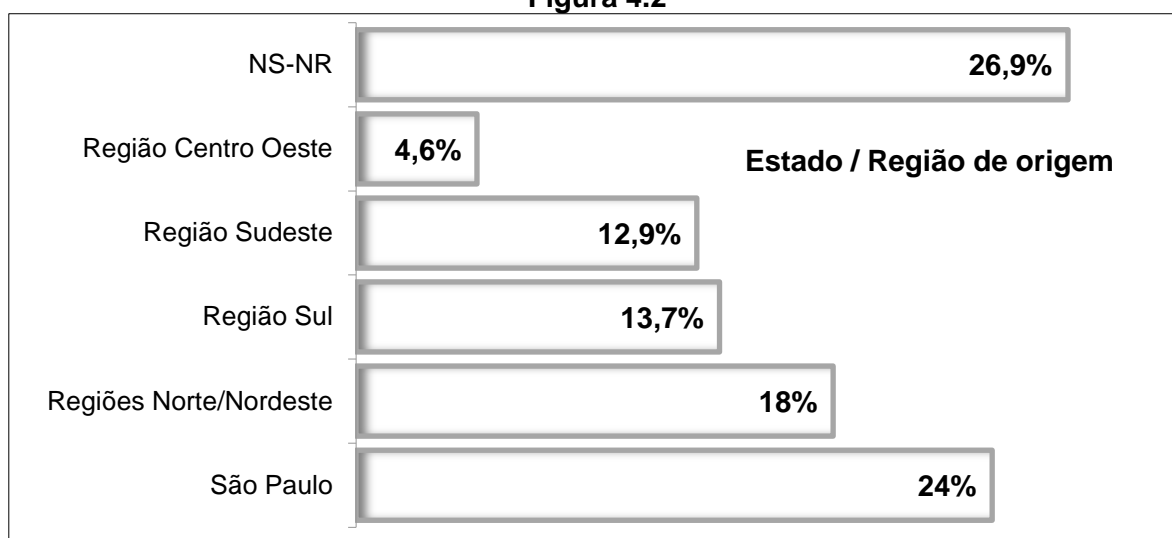


O Estado de São Paulo (24,0%) é o maior emissor de turistas para Guarulhos. Em seguida as Regiões Norte/Nordeste (18,0%), Região Sul (13,7%), Região Sudeste (12,9%) e Região Centro Oeste (4,6%). 26,9% dos turistas não responderam a esta pergunta. Tabela 4.2 e figura 4.2.

Tabela 4.2

Estado/Região de origem			
	Frequência	(%)	(%) Válido
São Paulo	84	24,0	32,8
Regiões Norte/Nordeste	63	18,0	24,6
Região Sul	48	13,7	18,8
Região Sudeste	45	12,9	17,6
Região Centro Oeste	16	4,6	6,3
Total	256	73,1	100,0
NS-NR	94	26,9	
	350	100,0	

Figura 4.2

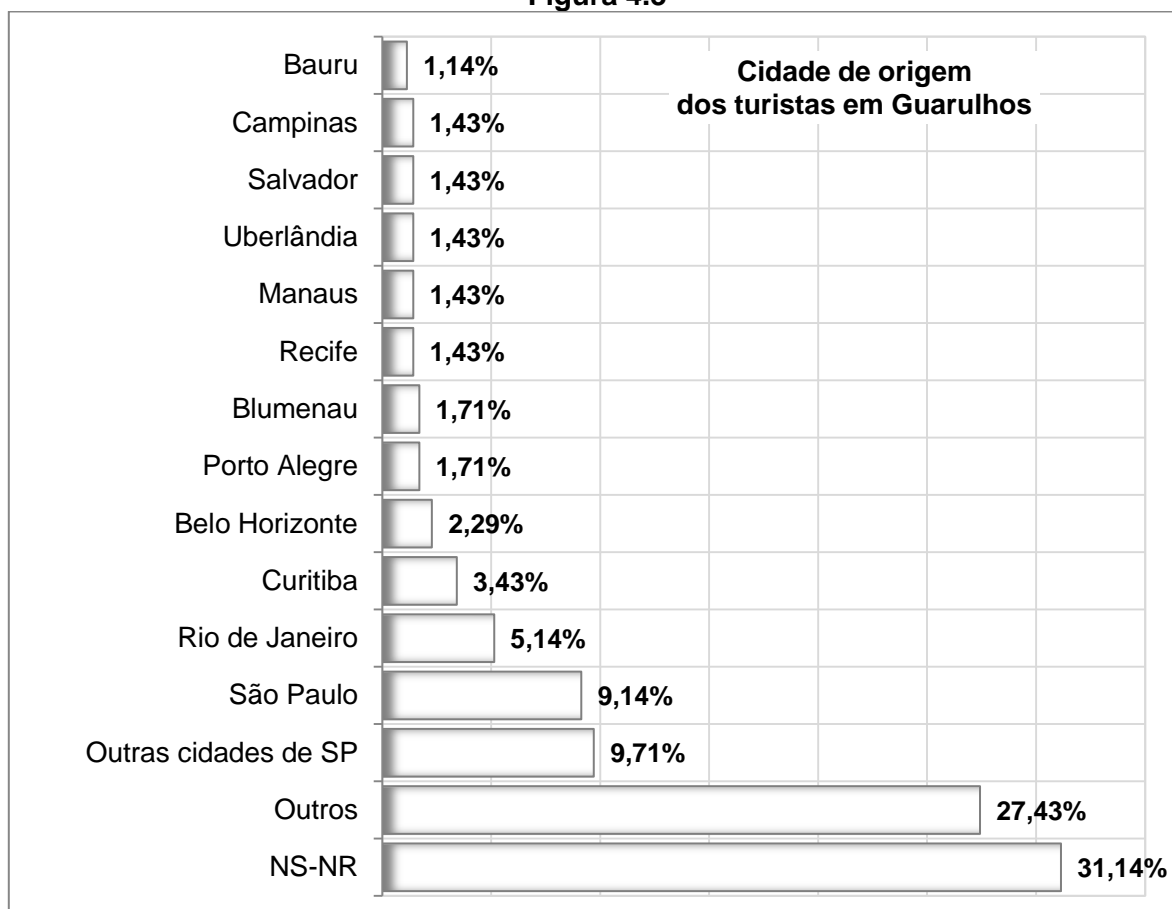


A maioria dos turistas que visitam Guarulhos é proveniente de cidades do interior do Estado de São Paulo com 9,7% dos respondentes; seguido aparece a cidade de São Paulo como maior emissora de turistas para Guarulhos com 9,1%; Rio de Janeiro contribui com 5,1%; Curitiba (3,4%) e Belo Horizonte (2,3%). Outras cidades brasileiras (agregação) apresentam o percentual de 27,4% dos respondentes. A tabela 4.3 e a figura 4.3 mostram ainda outras cidades que são emissoras de turistas para Guarulhos.

Tabela 4.3

Cidade de origem			
	Frequência	(%)	(%) Válido
Outras cidades de SP	34	9,7	14,1
São Paulo	32	9,1	13,3
Rio de Janeiro	18	5,1	7,5
Curitiba	12	3,4	5,0
Belo Horizonte	8	2,3	3,3
Porto Alegre	6	1,7	2,5
Blumenau	6	1,7	2,5
Recife	5	1,4	2,1
Manaus	5	1,4	2,1
Uberlândia	5	1,4	2,1
Salvador	5	1,4	2,1
Campinas	5	1,4	2,1
Bauru	4	1,1	1,7
Outros	96	27,4	39,8
Total	241	68,9	100,0
NS-NR	109	31,1	
	350	100,0	

Figura 4.3



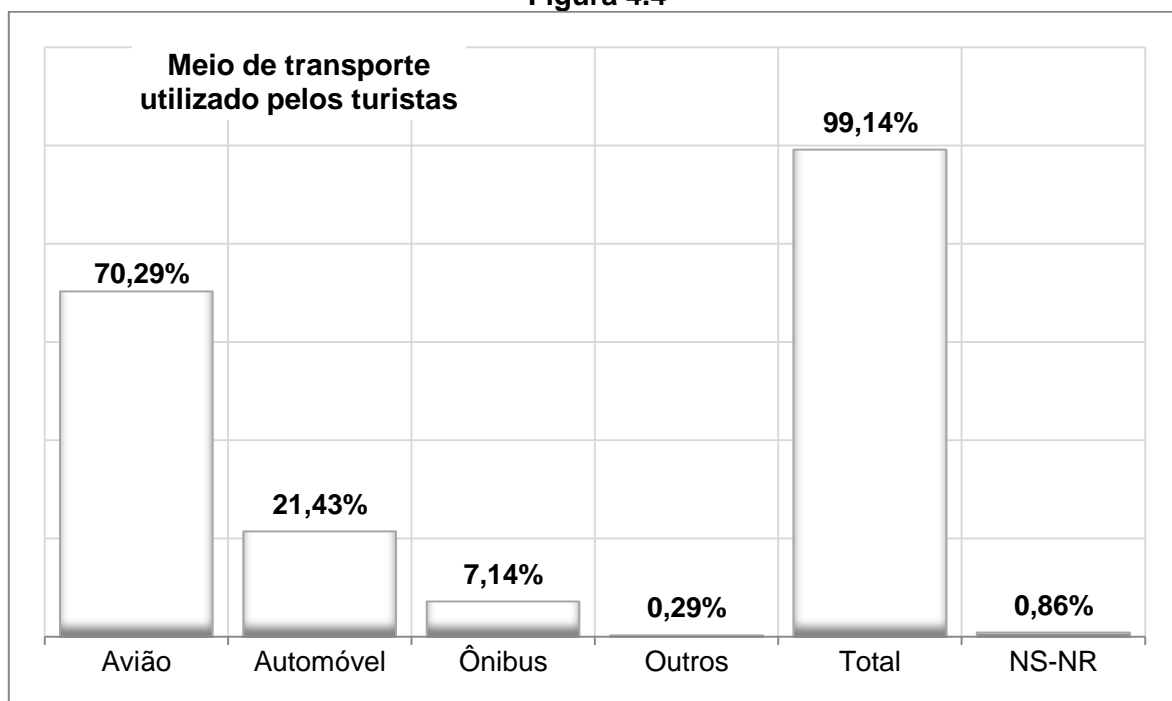
Características da viagem

O principal meio de transporte utilizado é o avião (70,3%), seguido de automóvel (21,4%). Tabela 4.4 e figura 4.4.

Tabela 4.4

Qual o meio de transporte que o(a) Senhor (a) utilizou para chegar a Guarulhos?				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Automóvel	75	21,4	21,6	21,6
Avião	246	70,3	70,9	92,5
Ônibus	25	7,1	7,2	99,7
Outros	1	0,3	0,3	100,0
Total	347	99,1	100,0	
NS-NR	3	0,9		
	350	100,0		

Figura 4.4



Quando questionados sobre a frequência com que visitam Guarulhos, 43,7% dos turistas afirmaram que “Mais de uma vez por ano”; 20,9% disseram ser “Primeira vez” e 16,0% informaram que “Não tem frequência”. Tabela 4.5.

Tabela 4.5

	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Primeira vez	73	20,9	21,3	21,3
Uma vez por ano	48	13,7	14,0	35,3
Mais de uma vez por ano	153	43,7	44,6	79,9
Não tem frequência	56	16,0	16,3	96,2
Escala / Pegar Vôo	6	1,7	1,7	98,0
Outros	7	2,0	2,0	100,0
Total	343	98,0	100,0	
NS-NR	7	2,0		
	350	100,0		

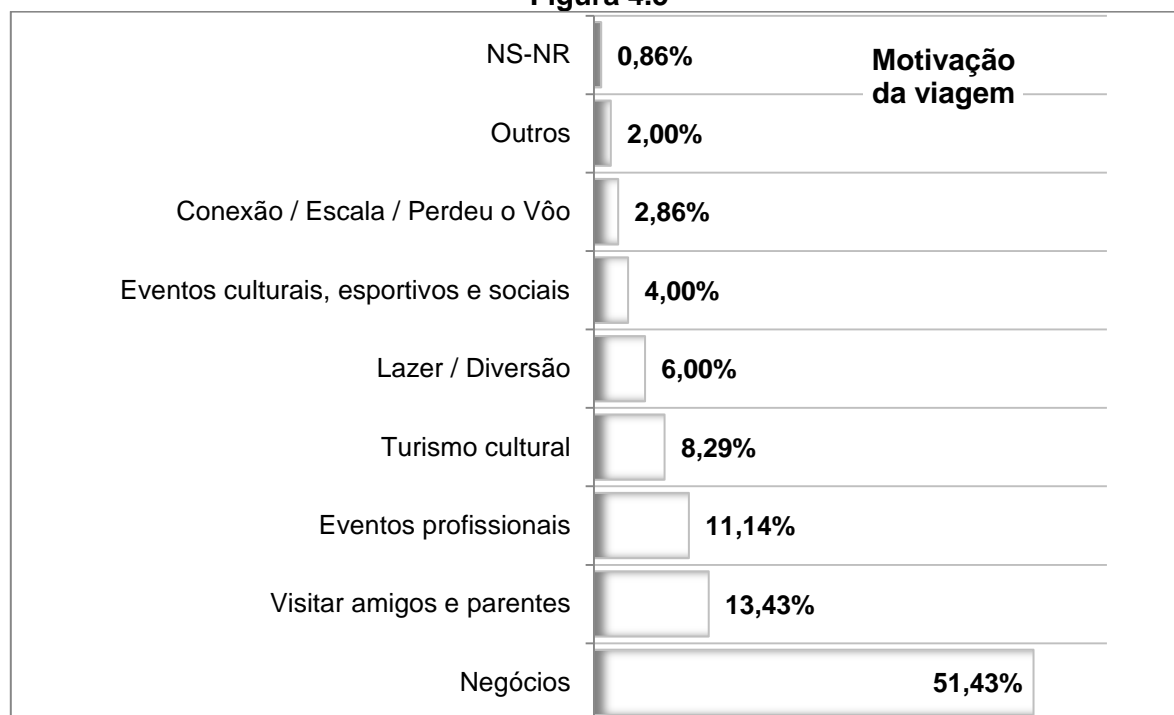
Motivação da viagem.

A maior motivação de realização da viagem concentra-se em negócios (51,4%); em visita a amigos e parentes (13,4%); seguida de eventos profissionais (11,1%). Outras múltiplas escolhas estão na tabela 4.6 e figura 4.5.

Note-se que a agregação “negócios e eventos profissionais” conduz a 62,6% das motivações.

Tabela 4.6

Principal motivo da viagem				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Visitar amigos e parentes	47	13,4	13,5	13,5
Negócios	180	51,4	51,9	65,4
Eventos profissionais	39	11,1	11,2	76,7
Eventos culturais, esportivos e sociais	14	4,0	4,0	80,7
Turismo cultural	29	8,3	8,4	89,0
Lazer / Diversão	21	6,0	6,1	95,1
Conexão / Escala / Perdeu o Vôo	10	2,9	2,9	98,0
Outros	7	2,0	2,0	100,0
Total	347	99,1	100,0	
NS-NR	3	0,9		
	350	100,0		

Figura 4.5


Meio de hospedagem.

A grande maioria - 95,1% dos turistas - utiliza a rede hoteleira; 3,7% permanecem em casa de amigos e parentes além de outros tipos de alojamentos de menor incidência nas respostas. Todos responderam a esse quesito. Tabela 4.7.

Tabela 4.7

Onde o (a) Senhor (a) ficou hospedado (meio de hospedagem)?				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Casa de amigos/parentes (Home of friends/ family)	13	3,7	3,7	3,7
Hotel	333	95,1	95,1	98,9
Flat/hotel residência/apart Hotel	1	0,3	0,3	99,1
Pousada (Inn/ lodge)	1	0,3	0,3	99,4
Excursionista'	1	0,3	0,3	99,7
Casa Educadora	1	0,3	0,3	100,0
Total	350	100,0	100,0	

A forma preferida de viajar é sozinho, 52,0%.

Viajar com amigos é também significativo, 15,1%; já 13,7% dos entrevistados declararam que viajam com o cônjuge; 10,3% dos entrevistados afirmaram que viajam com o cônjuge e filhos; 7,7% viajam com parentes; 0,9% disseram que se deslocam até o município em excursão e 0,3% viajam em grupo executivo.

Todos os turistas responderam a esse questionamento. Tabela 4.8.

Tabela 4.8

Forma de viajar				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Sozinho	182	52,0	52,0	52,0
Com amigos	53	15,1	15,1	67,1
Cônjuge	48	13,7	13,7	80,9
Cônjuge e filhos	36	10,3	10,3	91,1
Parentes	27	7,7	7,7	98,9
Excursão	3	0,9	0,9	99,7
Grupo executivo	1	0,3	0,3	100,0
Total	350	100,0	100,0	

A maioria dos entrevistados (56,3%) não utiliza pacotes de viagens. 23,7% declararam que a viagem foi organizada por agência com pacote e 19,1% afirmaram que “Sim: serviços avulsos-independentes”.

Tabela 4.9 e figura 4.8.

Tabela 4.9

Sua viagem foi organizada por agência?				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Sim: pacote	83	23,7	23,9	23,9
Sim: serviços avulsos-independentes	67	19,1	19,3	43,2
Não	197	56,3	56,8	100,0
Total	347	99,1	100,0	
NS-NR	3	0,9		
	350	100,0		

Como primeira opção dos respondentes o “Trabalho / Negócios” é o principal motivo que faz o turista decidir pela viagem (28,0%).

“Indicação de amigos / parentes” com 16,0% vem em seguida dentre os respondentes.

“Já conhecia o local” aparece com 13,7%; “Agências de viagens” enviam 9,7% dos turistas que visitam Guarulhos e “A empresa” envia 9,1%.

Outros motivos variados estão na tabela 4.10.

Como segunda opção 92,9% dos turistas não responderam a esse quesito.

Tabela 4.10

O que o fez decidir por esta viagem? (primeira opção)				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Trabalho / Negócios	98	28,0	29,8	89,7
Indicação de amigos/parentes	56	16,0	17,0	25,2
Já conhecia o local	48	13,7	14,6	50,2
Agências de viagens	34	9,7	10,3	35,6
A Empresa que enviou	32	9,1	9,7	59,9
Internet	27	7,7	8,2	8,2
Turismo, férias, lazer	8	2,3	2,4	94,2
Escala / Perdeu conexão	7	2,0	2,1	91,8
Motivos familiares	5	1,4	1,5	95,7
Meios de comunicação	3	0,9	0,9	96,7
Outros	11	3,1	3,3	100,0
Total	329	94,0	100,0	
NS-NR	21	6,0		
	350	100,0		

Como primeira opção os turistas respondentes (31,7%) “Não tem preferência” pela época da viagem; logo em seguida vem “Sempre a trabalho” (28,3%); As “Férias” foram lembradas por 23,7% dos entrevistados. Outros motivos variados são apresentados na tabela 4.11. Em segunda opção 88,9% preferiram não se manifestar.

Tabela 4.11

Qual a época que o(a) Senhor (a) costuma viajar, independente do motivo da viagem? (primeira opção)				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Não tem preferência	111	31,7	32,2	62,9
Sempre a trabalho	99	28,3	28,7	96,5
Férias	83	23,7	24,1	24,1
Verão	17	4,9	4,9	67,8
Feriados	12	3,4	3,5	27,5
Finais de semana	11	3,1	3,2	30,7
Sempre	5	1,4	1,4	98,0
Outros	7	2,0	2,0	100,0
Total	345	98,6	100,0	
NS-NR	5	1,4		
	350	100,0		

Distribuição dos gastos da viagem

O gasto total aproximado dos turistas durante a permanência na cidade de Guarulhos está mostrado na figura 4.6, (inclui estadia, alimentação, compras, diversões e locomoção interna, etc.) e 49,2% dos entrevistados alegaram que deixaram até R\$ 500,00 na cidade. 59,7% dos turistas que chegaram a Guarulhos afirmaram que apenas ele estava incluído em seu custo; 24,6 dos respondentes disseram duas pessoas. Tabela 4.12.

O tempo médio de permanência (permanência média) é de 3,87 dias, o período mediano é de 2 dias (ou seja, 50% dos visitantes ficaram menos de 2 dias) e, o período modal é de 1 dia (ou seja, o período de permanência mais frequente é de um dia). Tabela 4.13.

Figura 4.6

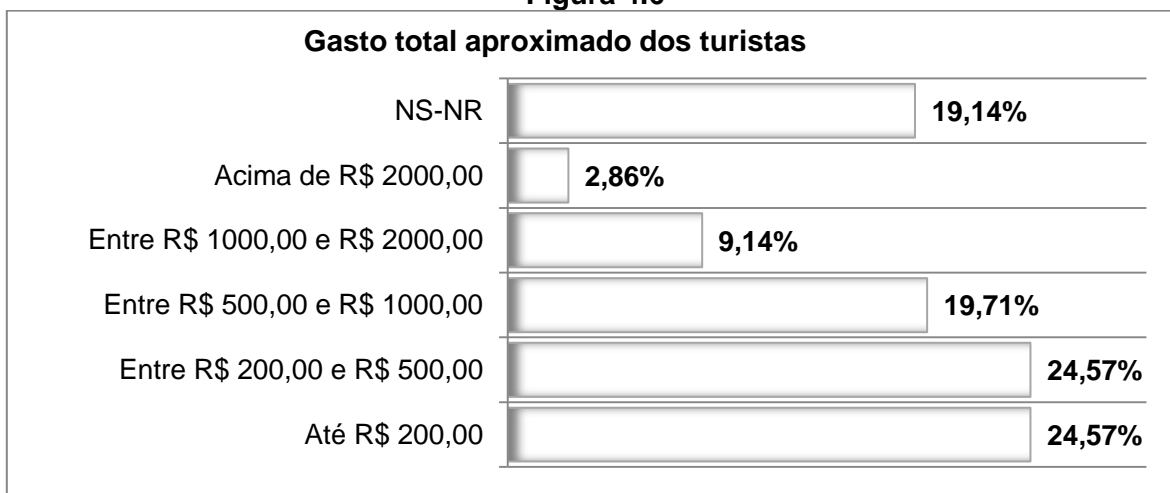


Tabela 4.12

Quantas pessoas estão incluídas no seu gasto total?				
	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
01 pessoa	209	59,7	62,2	62,2
02 pessoas	86	24,6	25,6	87,8
03 pessoas	20	5,7	6,0	93,8
04 pessoas	13	3,7	3,9	97,6
05 pessoas	4	1,1	1,2	98,8
07 pessoas	1	0,3	0,3	99,1
10 pessoas	1	0,3	0,3	99,4
15 pessoas	1	0,3	0,3	99,7
16 pessoas	1	0,3	0,3	100,0
Total	336	96,0	100,0	
NS-NR	14	4,0		
	350	100,0		

Tabela 4.13 – Pessoas incluídas no gasto e tempo de permanência

Estatísticas		
	Quantas pessoas estão incluídas no seu gasto total?	Qual o tempo (dias) de permanência no município de Guarulhos?
Válido	336	332
NS-NR	14	18
Média	1,67	3,87
Mediana	1,00	2,00
Moda	1	1
Desvio padrão	1,48	11,53
Mínimo	1	1
Máximo	16	150

Considerando a amostra global (todos os 350 turistas entrevistados), o gasto médio total dos turistas apontam para valores da ordem de R\$ 675,17, considerando o número médio de 1,67 pessoas incluídas no gasto. (Note-se que nos gastos estão incluídos estadia, alimentação, compras, diversões, locomoção interna, etc.). O gasto médio diário foi de R\$ 533,29 e o gasto médio diário per capita foi R\$ 252,16. Tabela 4.14 e figura 4.7.

- O gasto mediano total é de R\$ 400,00 (ou seja, 50% dos visitantes gastaram menos de R\$ 400,00);
- O gasto mediano diário é de R\$ 300,00 (ou seja, 50% dos visitantes gastaram menos de R\$ 300,00);
- O gasto mediano diário per capita é de R\$ 181,67 (ou seja, 50% dos visitantes gastaram menos de R\$ R\$ 181,67);
- O gasto modal total, diário e diário per capita é de R\$ 200,00 (ou seja, o gasto mais frequente é R\$ 200,00).

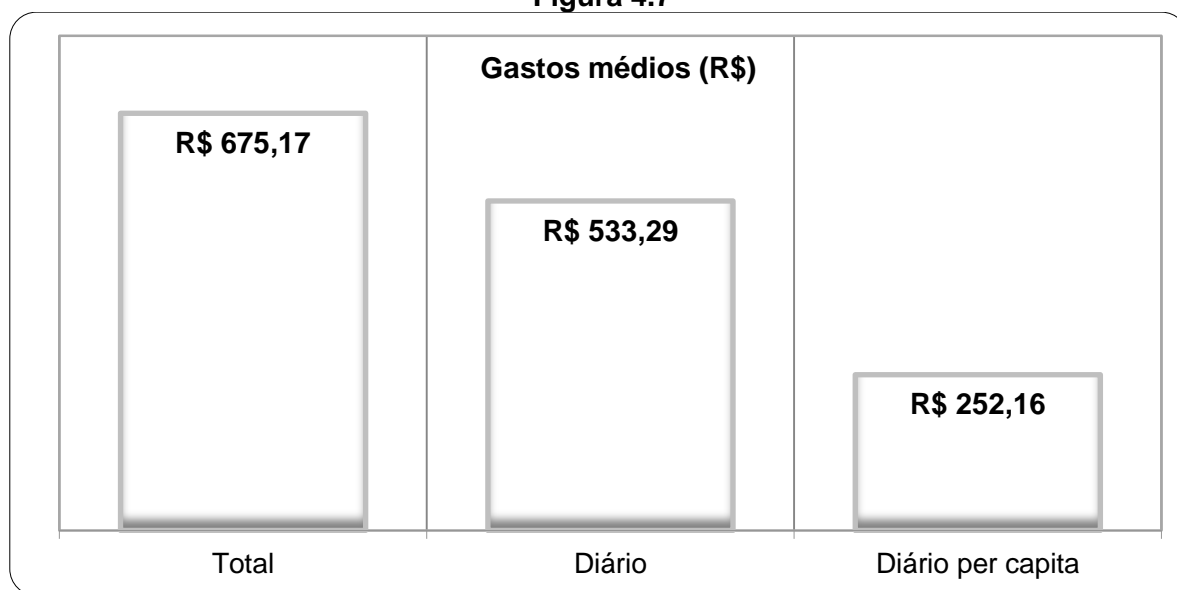
Tabela 4.14 – Gasto médio total, diário e diário per capita

Estatísticas			
	Gasto médio total	Gasto médio diário	Gasto médio diário per capita
Válido	283	276	264
NS-NR	67	74	86
Média	675,17	533,29	252,16
Mediana	400,00	300,00	181,67
Moda	200,00	200,00	200,00
Desvio padrão	902,63	846,63	384,07
Mínimo	50,00	12,50	7,00
Máximo	9.000,00	9.000,00	5.000,00

O GMDI - Gasto médio diário individual (ou per capita) é definido como:

$$GMDI = \frac{GASTO\ TOTAL / NÚMERO\ DE\ PESSOAS\ NO\ GASTO}{PERMANÊNCIA\ NO\ MUNICÍPIO}$$

Figura 4.7



Distribuição aproximada dos gastos:

52,3% dos entrevistados falaram que gastaram até R\$ 200,00 com o item alimentação; 56,6% afirmaram não ter gasto nada com diversão. Demais gastos e percentuais são mostrados na tabela 4.15.

Tabela 4.15

Quanto o (a) Senhor (a) gastou aproximadamente com (%):					
	Transportes	Alimentação	Hospedagem	Compras	Diversão
Até R\$ 100,00	26,9	34,6	12,0	10,6	6,9
de 101 até 200	13,7	17,7	24,3	7,4	4,3
de 201 até 300	11,4	8,9	15,7	3,7	1,7
de 301 até 400	5,4	5,4	10,3	2,6	1,1
de 401 até 500	2,6	4,0	3,7	2,0	0,9
de 501 até 1000	1,1	1,4	3,4	2,3	1,4
de 1001 até 2000	1,4	0,3	0,9	1,7	
Mais de R\$ 2000,00	0,9		0,3	0,6	0,6
Não teve gasto	21,7	14,9	18,6	45,1	56,6
Total	85,1	87,1	89,1	76,0	73,4
NS-NR	14,9	12,9	10,9	24,0	26,6
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

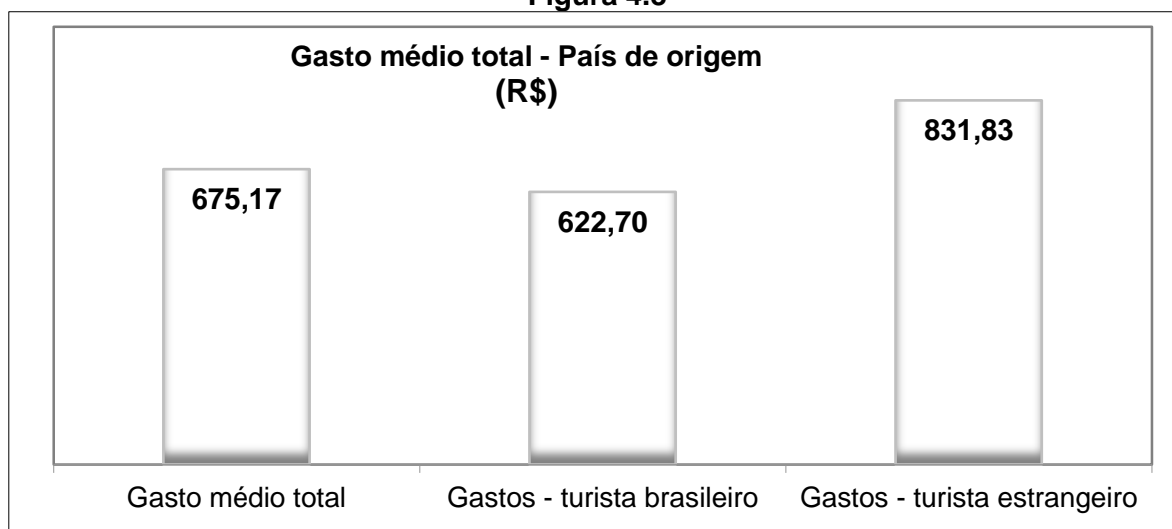
Gastos médios por origem: país

O gasto médio total dos turistas em Guarulhos por país de origem aponta para valores da ordem de R\$ 675,17, considerando o número médio de 1,67 pessoas incluídas no gasto. “Outros países” contribuem com um gasto médio total de R\$ 831,39 e o Brasil com o gasto médio total R\$ 622,70. Tabela 4.16 e figura 4.8. Apesar dos maiores gastos serem realizados pelos turistas de “outros países”, não podemos esquecer que as maiores contribuições de turistas são do Brasil, que acaba por gerar um volume maior de gastos no cômputo global.

Tabela 4.16 – Gasto médio total por país de origem

Estatística			
	Gasto médio total	País de origem: Brasil	País de origem: Outros países
Válido	283	212	71
NS-NR	67	138	279
Média	675,17	622,70	831,83
Mediana	400,00	300,00	600,00
Moda	200,00	200,00	800,00
Desvio padrão	902,63	919,89	835,68
Mínimo	50,00	50,00	100,00
Máximo	9.000,00	9.000,00	6.000,00

Figura 4.8

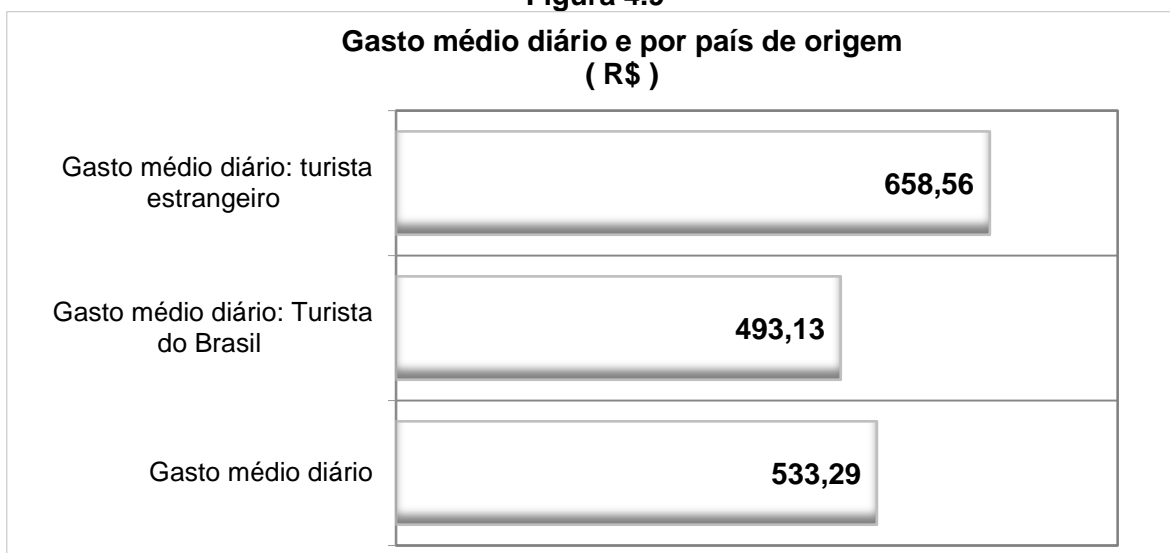


O gasto médio diário do turista em Guarulhos por país de origem é de R\$ 533,29, considerando o número médio de 1,67 pessoas na viagem. Outros países contribuem com um gasto médio diário de R\$ 658,56 e o Brasil com o gasto médio diário R\$ 493,13. Tabela 4.17 e figura 4.9. Apesar dos maiores gastos serem realizados pelos turistas de outros países, não podemos esquecer que as maiores contribuições de turistas são do Brasil, que acaba por gerar um volume maior de gastos no cômputo global.

Tabela 4.17 – Gasto médio diário por país de origem

Estatística			
	Gasto médio diário	Gasto médio diário - País de origem: Brasil	Gasto médio diário -País de origem: Outros países
Válido	276	209	67
NS-NR	74	141	283
Média	533,29	493,13	658,56
Mediana	300,00	250,00	400,00
Moda	200,00	200,00	200,00
Desvio padrão	846,63	853,12	819,68
Mínimo	12,50	12,50	100,00
Máximo	9.000,00	9.000,00	6.000,00

Figura 4.9



O gasto médio diário per capita do turista em Guarulhos por país de origem é da ordem de R\$ 252,16, considerando o número médio de 1,67 pessoas na viagem. Outros países contribuem com um gasto médio diário per capita de R\$ 287,46 e o Brasil com o gasto médio diário per capita de R\$ 240,63.. A despeito dos maiores gastos serem realizados pelos turistas de outros países, não podemos esquecer que as maiores contribuições de turistas são do Brasil, que acaba por gerar um volume maior de gastos no cômputo global.

Tabela 4.18 – Gasto médio diário per capita por país de origem

Estatística			
	Gasto médio diário per capita	Gasto médio diário per capita - Turistas Brasil	Gasto médio diário per capita Turistas estrangeiros
Válido	264	199	65
NS-NR	86	151	285
Média	252,16	240,63	287,46
Mediana	181,67	150,00	250,00
Moda	200,00	200,00	250,00
Desvio padrão	384,07	424,22	218,47
Mínimo	7,00	7,00	25,00
Máximo	5.000,00	5.000,00	1.250,00

Gastos médios por origem: estados/região

As Regiões Norte/Nordestesão as que mais contribuem com gasto médio total, diário e diário per capita dos turistas que visitam Guarulhos. A despeito dos maiores gastos serem realizados pelos turistas das Regiões Norte/Nordeste, não podemos esquecer que as maiores contribuições de turistas são do Estado de São Paulo, que acaba por gerar um volume maior de gastos no cômputo global.

Tabela 4.19 – Gasto médio total por estado/região de origem

Estatísticas						
	Gasto médio total	Gasto turistas de São Paulo	Gasto turistas da Região Sudeste (exceto SP)	Gasto turistas das Regiões Norte/Nordeste	Gasto turistas da Região Sul	Gasto turistas da Região Centro Oeste
Válido	283	63	35	48	46	14
NS-NR	67	287	315	302	304	336
Média	675,17	445,13	552,86	924,58	472,39	793,57
Mediana	400,00	350,00	300,00	400,00	250,00	305,00
Moda	200,00	500,00	300,00	200,00	200,00	300,00
Desvio padrão	902,63	356,63	552,06	1.481,87	444,71	1.257,63
Mínimo	50,00	50,00	100,00	100,00	100,00	70,00
Máximo	9.000	1.750,00	2.100,00	9.000,00	1.900,00	5.000,00

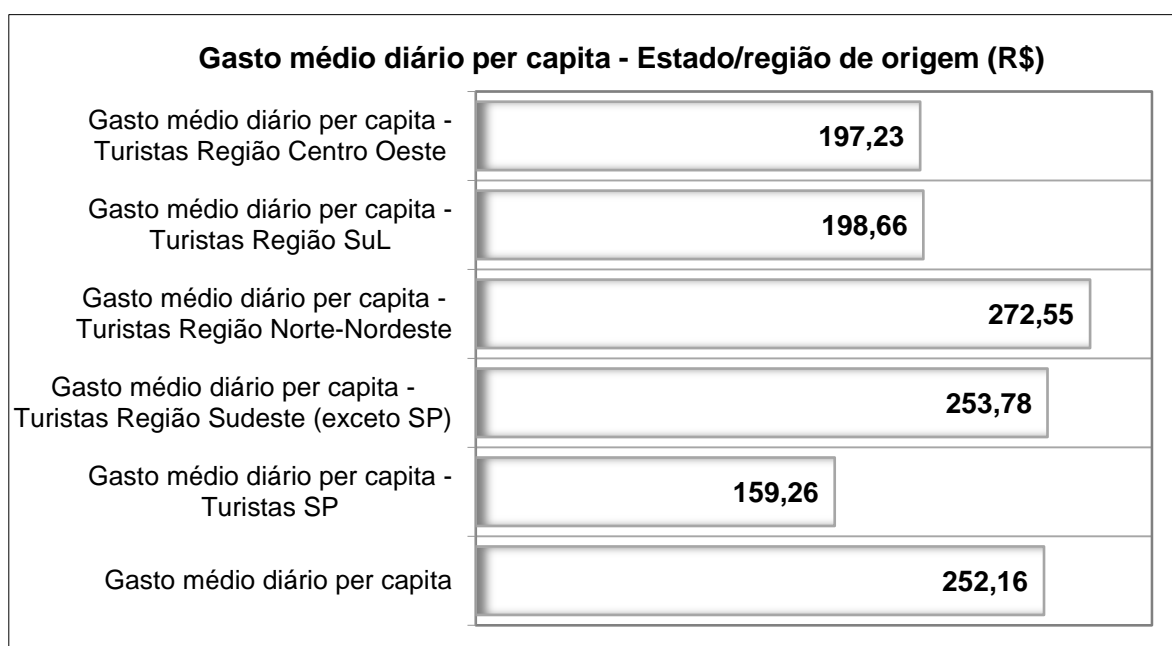
Tabela 4.20 – Gasto médio diário por estado/região de origem

Estatísticas						
	Gasto médio diário	Gasto médio diário - Turistas SP	Gasto médio diário - Turistas do Sudeste (exceto SP)	Gasto médio diário - Turistas do Norte e Nordeste	Gasto médio diário - Turistas do SuL	Gasto médio diário - Turistas do Centro Oeste
Válido	276	62	35	47	45	14
NS-NR	74	288	315	303	305	336
Média	533,3	329,9	439,6	781,6	384,3	438,9
Mediana	300,0	172,5	300,0	300,0	210,0	250,0
Moda	200,0	500,0	300,0	200,0	200,0	200,0
Desvio padrão	846,6	337,0	500,0	1.481,1	368,7	389,6
Mínimo	12,50	12,50	50,00	50,00	45,00	35,00
Máximo	9.000,00	1.750,00	2.100,00	9.000,00	1.600,00	1.100,00

Tabela 4.21 – Gasto médio diário per capita por estado/região de origem

Estatísticas						
	Gasto médio diário per capita	Gasto médio diário per capita - Turistas SP	Gasto médio diário per capita. Turistas do Sudeste (exceto SP)	Gasto médio diário per capita Turistas Região Norte-Nordeste	Gasto médio diário per capita. Turistas do Sul	Gasto médio diário per capita. Turistas do Centro Oeste
Válido	264	55	35	45	44	14
NS-NR	86	295	315	305	306	336
Média	252,16	159,26	253,78	272,55	198,66	197,23
Mediana	181,67	133,33	200,00	156,00	200,00	165,00
Moda	200,00	150,00	300,00	100,00	200,00	200,00
Desvio padrão	384,07	138,67	328,78	369,66	134,60	151,65
Mínimo	7,00	12,50	15,56	25,00	33,33	7,00
Máximo	5.000,00	500,00	2.000,00	2.000,00	800,00	500,00

Figura 4.16



5. Avaliação de Guarulhos

Este bloco compreende um conjunto de variáveis, onde se buscou captar a avaliação da infraestrutura urbana, dos equipamentos turísticos e atrativos turísticos do município de Guarulhos feita pelos turistas, utilizando a escala “1 – Péssimo a 5 – Excelente”. As tabelas apresentam as avaliações em termos percentuais e em termos de médias na escala.

5.1. Avaliação da infraestrutura urbana

Dentre os entrevistados que avaliaram Guarulhos, 60,3% dos respondentes avaliaram como “bom e excelente” os itens de Telefonia e internet; 54,6% os Serviços de comunicação; 44,9% Limpeza urbana e 38,0% a Sinalização urbana.

Já os itens “Atendimento médico-hospitalar”, “Preservação de prédios históricos” e “Segurança Pública”, embora avaliados como “péssimo ou ruim” por 4,6%, 4,0% e 4,0%, respectivamente, dos respondentes, são pouco conhecidos dos que disseram conhecer a cidade. Tabela 5.1.

Os mesmos resultados podem ser observados na tabela 5.2 e figura 5.1 que apresentam as avaliações médias de todos os entrevistados. Por exemplo, a pior avaliação foi para Atendimento médico hospitalar (média 3,05). Note que esse item foi avaliado apenas por 42 visitantes. A melhor avaliação foi para Telefonia e internet (média 3,88).

Tabela 5.1 - Avaliação da infraestrutura urbana (%)

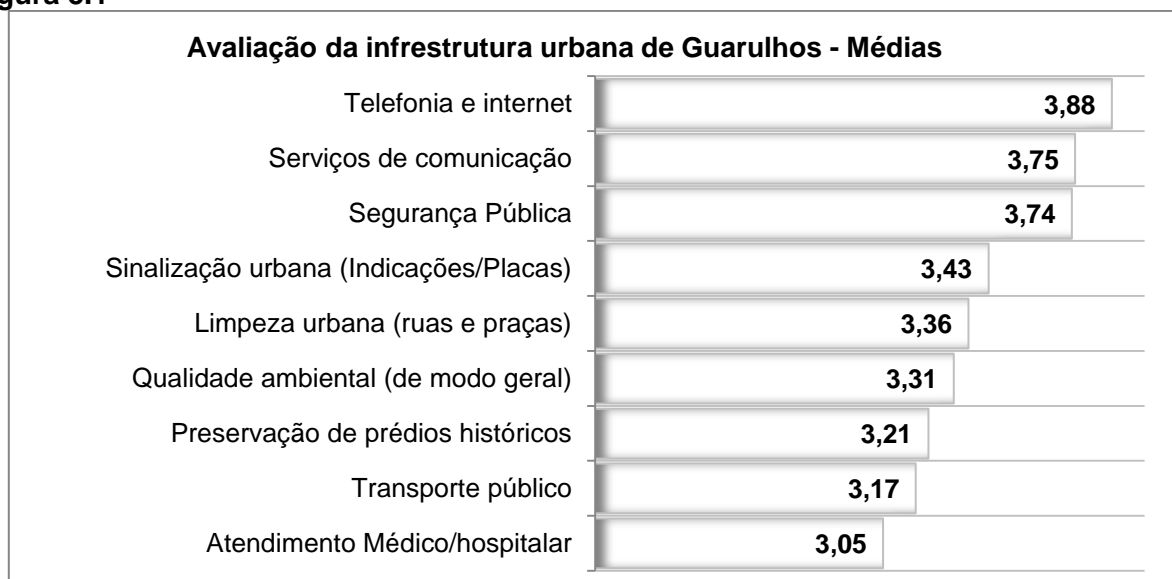
Como o Senhor (a) avaliaria o seguinte item da infraestrutura urbana de Guarulhos?					
Itens	Péssimo / ruim	Regular	Excelente / bom	Não conheceu / NS-NR	Total
Limpeza urbana (ruas e praças)	12,9	29,1	44,9	13,1	100
Qualidade ambiental (em geral)	12,0	34,6	34,9	18,6	100
Sinalização urbana	8,3	29,1	38,0	24,6	100
Serviços de comunicação	5,4	18,0	54,6	22,0	100
Telefonia e internet	3,1	15,4	60,3	21,1	100
Transporte público	5,7	8,0	12,0	74,3	100
Atendimento Médico-hospitalar	4,6	2,0	5,4	88,0	100
Preservação de prédios históricos	4,0	6,0	7,4	82,6	100
Segurança Pública	4,0	14,6	31,1	50,3	100

Tabela 5.2 – Estatística

Itens	Limpeza urbana (ruas e praças)	Qualidade ambiental (de modo geral)	Sinalização urbana (Indicações/Placas)	Serviços de comunicação	Telefonia e internet
Válido	304	285	264	273	276
Não conheceu/NS-NR	46	65	86	77	74
Média	3,36	3,31	3,43	3,75	3,88
Mediana	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Desvio Padrão	0,94	0,88	0,86	0,86	0,75
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Itens	Transporte público	Atendimento Médico/hospitalar	Preservação de prédios históricos	Segurança Pública
Válido	90	42	61	174
Não conheceu / NS-NR	260	308	289	176
Média	3,17	3,05	3,21	3,74
Mediana	3,00	3,00	3,00	4,00
Desvio Padrão	1,17	1,29	1,17	0,90
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00

Figura 5.1



5.2. Avaliação dos equipamentos turísticos

Sobre os equipamentos turístico de Guarulhos 85,1% elegeram como “bom ou excelente” o item Hospedagem (serviços em hotéis); 74,9% avaliaram a Hospitalidade do povo como “bom ou excelente” e 71,7% disseram Gastronomia.

Os respondentes demonstraram maior desconhecimento, ou não quiseram responder, com relação a Guias de turismo, Diversão Noturna (boates, etc.); Informações turísticas e comércio e compras. Tabela 5.3.

Os mesmos resultados podem ser observados na tabela 5.4 e figura 5.2 que apresentam as avaliações médias de todos os entrevistados. A pior avaliação coube aos Guias de turismo (média 3,00). A melhor avaliação foi para Hospedagem (média 4,22). Os Guias de turismo foram avaliados por apenas 32 pessoas.

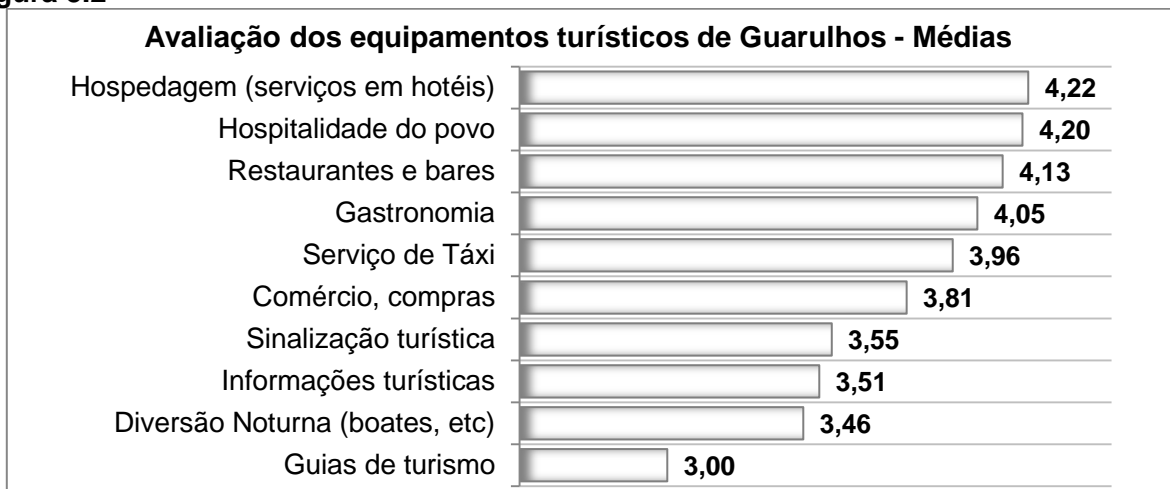
Tabela 5.3 - Avaliação dos equipamentos turísticos (%)

Como o Senhor (a) avaliaria os seguintes equipamentos turísticos de Guarulhos?					
Itens	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu/NS-NR	Total
Hospedagem (serviços em hotéis)	1,7	7,1	85,1	6,0	100
Gastronomia	2,0	11,4	71,7	14,9	100
Comércio, compras	1,4	8,6	25,7	64,3	100
Serviço de Táxi	2,9	9,4	42,3	45,4	100
Diversão Noturna (boates, etc.)	2,9	5,7	8,9	82,6	100
Restaurantes e bares	0,9	7,7	47,4	44,0	100
Sinalização turística	5,7	10,0	23,4	60,9	100
Hospitalidade do povo	0,9	8,9	74,9	15,4	100
Guias de turismo	3,1	1,7	4,3	90,9	100
Informações turísticas	3,4	5,1	12,6	78,9	100

Tabela 5.4 - Estatística

	Hospedagem (serviços em hotéis)	Gastronomia	Comércio, compras	Serviço de Táxi	Diversão Noturna (boates, etc)	Restaurantes e bares	Sinalização turística	Hospitalidade do povo	Guias de turismo	Informações turísticas
Válido	329	298	125	191	61	196	137	296	32	74
Não conheceu /NS-NR	21	52	225	159	289	154	213	54	318	276
Média	4,22	4,05	3,81	3,96	3,46	4,13	3,55	4,20	3,00	3,51
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Desvio padrão	0,72	0,70	0,80	0,85	1,10	0,72	1,05	0,67	1,34	1,25
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Figura 5.2



5.3. Avaliação dos atrativos turísticos

Os turistas mostraram desconhecimento dos atrativos turísticos do município. Exceto pelo atrativo Shopping Internacional de Guarulhos, que foi avaliado como “bom ou excelente” por 27,1% dos respondentes, todos os outros atrativos não são conhecidos, ou não souberam ou não quiseram responder, a esses questionamentos por mais de 85,0% dos entrevistados.

Os mesmos resultados podem ser observados na tabela 5.6 e figura 5.3 que apresentam as avaliações médias de todos os respondentes que visitaram Guarulhos. Por exemplo, a pior avaliação foi para o Parque Estadual Cantareira - Núcleo Cabuçu (média 3,33). A melhor avaliação foi para Teatro Adamastor/Centro Municipal de Educação Adamastor (média 4,10). Notar que a pior avaliação, em termos de média, teve também o maior percentual de desconhecimento (97,4%) por parte dos entrevistados.

Tabela 5.5 - Avaliação dos atrativos turísticos (%)

Como o Senhor (a) avaliaria os seguintes atrativos turísticos de Guarulhos?					
Itens	Péssimo / ruim	Regular	Excelente / bom	Não conheceu /NS-NR	Total
Parque Zoológico Municipal	1,1	1,7	6,6	90,6	100
Museu de Ciência Natural	0,6	1,1	2,9	95,4	100
Bosque Maia	0,3	4,3	10,6	84,9	100
Lago dos Patos	0,6	1,7	6,3	91,4	100
Museu Histórico de Guarulhos (Lago dos patos)	0,3	0,9	2,3	96,6	100
Teatro Nelson Rodrigues (Lago dos patos)	0,3	1,1	1,7	96,9	100
Teatro Padre Bento	0,3	0,6	3,7	95,4	100
Shopping Internacional de Guarulhos	0,9	6,3	27,1	65,7	100
Rua Gastronômica (Paulo Faccini)	0,6	1,4	8,9	89,1	100
Centro Municipal de Educação Adamastor	0,6	1,7	9,7	88,0	100
Teatro Adamastor/Pimentas	0,9	1,1	2,0	96,0	100
Parque Estadual Cantareira - Núcleo Cabuçu	0,6	0,9	1,1	97,4	100
Horto Florestal de Guarulhos (Água Azul)		0,9	1,7	97,4	100

Figura 5.3

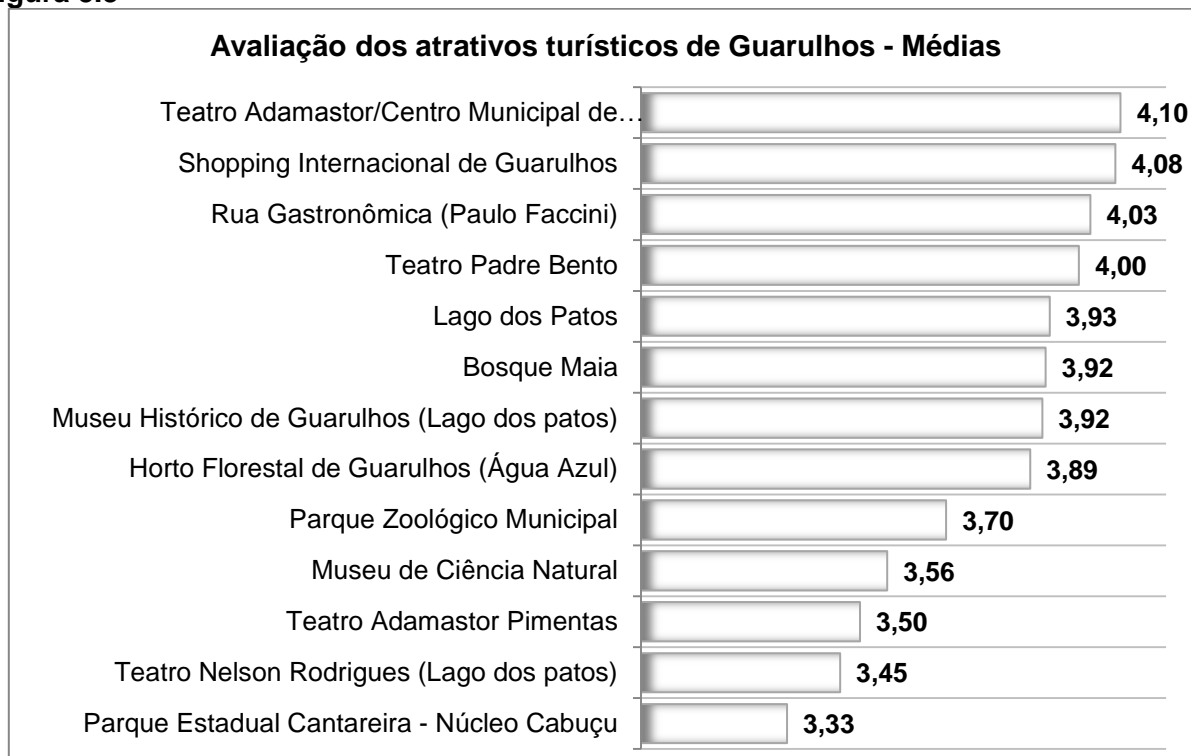


Tabela 5.6 a- Estatística

	Parque Zoológico Municipal	Museu de Ciência Natural	Bosque Maia	Lago dos Patos	Museu Histórico de Guarulhos (Lago dos patos)	Teatro Nelson Rodrigues (Lago dos patos)	Teatro Padre Bento
Válido	33	16	53	30	12	11	16
Não conheceu / NS-NR	317	334	297	320	338	339	334
Média	3,70	3,56	3,92	3,93	3,92	3,45	4,00
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Desvio padrão	0,85	0,81	0,85	0,87	1,00	0,69	0,82
Mínimo	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00

Tabela 5.6 b- Estatística

	Shopping Internacional de Guarulhos	Rua Gastronômica (Paulo Faccini)	Teatro Adamastor - Centro	Teatro Adamastor Pimentas	Parque Estadual Cantareira – Núcleo Cabuçu	Horto Florestal de Guarulhos (Água Azul)
Válido	120	38	42	14	9	9
Não conheceu /NS-NR	230	312	308	336	341	341
Média	4,08	4,03	4,10	3,50	3,33	3,89
Mediana	4,00	4,00	4,00	3,50	3,00	4,00
Desvio padrão	0,81	0,79	0,91	1,45	1,32	0,78
Mínimo	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

6. Considerações gerais sobre Guarulhos

Este bloco procurou captar as considerações gerais de Guarulhos pelos turistas. Através de manifestações espontâneas, os entrevistados indicaram, por meio de palavras, frases, atrativos e sugestões quais as principais considerações sobre o município.

Somente 7,7% declararam ter tido alguma experiência desagradável em Guarulhos.

Tabela 6.1

O Senhor (a) teve alguma experiência desagradável em Guarulhos?			
	Frequência	(%)	(%) Válido
Não	317	90,6	92,2
Sim	27	7,7	7,8
Total	344	98,3	100,0
NS-NR	6	1,7	
	350	100,0	

Dentre os que declararam ter alguma experiência desagradável, 3,4% dos respondentes reclamaram de “Problemas no aeroporto (cancelamento de viagem, perda de voo)”; 1,7% disseram “Assalto” e ainda outras principais razões de experiência desagradável foram:

- (i) Algumas pessoas mal educadas (0,6%)
- (ii) O trânsito é desagradável para todos (0,6%)
- (iii) Atendimento médico e comércio (0,3%)
- (iv) Abordagem policial muito desagradável (0,3%)
- (v) Falta de informação (0,3%)
- (vi) O Taxista cobrou taxa extra (0,3%)
- (vii) Comunicação com brasileiros (0,3%)
- (viii) Cheiro de cigarro (0,3%)
- (ix) Mau atendimento (0,3%)

Tabela 6.2

Se sim, o Senhor (a) poderia citar qual a experiência desagradável que teve em Guarulhos?			
	Frequência	(%)	(%) Válido
Problemas no aeroporto (cancelamento de viagem, perda de voo)	12	3,4	41,4
Assalto	6	1,7	20,7
Algumas pessoas mal educadas	2	0,6	6,9
O trânsito é desagradável para todos	2	0,6	6,9
Atendimento médico e comércio	1	0,3	3,4
Abordagem policial muito desagradável	1	0,3	3,4
Falta de informação	1	0,3	3,4
O Taxista cobrou taxa extra	1	0,3	3,4
Comunicação com brasileiros	1	0,3	3,4
Cheiro de cigarro	1	0,3	3,4
Mau atendimento	1	0,3	3,4
Total	29	8,3	100,0
NS-NR	321	91,7	
	350	100,0	

Dentre os que declararam o que mais lhe agradou na visita a Guarulhos, 15,1% dos respondentes afirmaram que “Hospitalidade (povo acolhedor) / Receptividade”. 11,4% disseram que “O hotel”. Outras razões de experiência agradável estão na tabela 6.3.

Tabela 6.3

O que mais lhe agradou na cidade de Guarulhos?			
	Frequência	(%)	(%) Válido
Hospitalidade (povo acolhedor) / Receptividade	53	15,1	26,0
O hotel	40	11,4	19,6
Clima fresco, arborizada	12	3,4	5,9
Aeroporto	10	2,9	4,9
Restaurante / Gastronomia	9	2,6	4,4
Tranquilidade	8	2,3	3,9
Shopping (internacional)	7	2,0	3,4
Limpeza / Beleza / Maravilhoso	6	1,7	2,9
Comércio	4	1,1	2,0
Turismo	4	1,1	2,0
Facilidade de locomoção	4	1,1	2,0
Organização	4	1,1	2,0
Só ficou no hotel	4	1,1	2,0
Em geral agradou	3	0,9	1,5
Nada	3	0,9	1,5
Zoológico / Bosque Maia	2	0,6	1,0
Pontos turísticos	2	0,6	1,0
Proximidade de São Paulo	2	0,6	1,0
Balada / Música ao vivo	2	0,6	1,0
Bares	2	0,6	1,0
Desenvolvimento	2	0,6	1,0
Serviço de táxi é bom	2	0,6	1,0
Tudo	2	0,6	1,0
Negócios	2	0,6	1,0
As praças	2	0,6	1,0
Variedade de lazer e compras	1	0,3	0,5
Oportunidade de emprego / Trabalho	1	0,3	0,5
Segurança	1	0,3	0,5
Parques	1	0,3	0,5
O preço	1	0,3	0,5
Bom atendimento	1	0,3	0,5
Urbana e interior ao mesmo tempo	1	0,3	0,5
Teatro	1	0,3	0,5
Cultura / Espaço culturais	1	0,3	0,5
Tudo muito prático	1	0,3	0,5
O Adamastor	1	0,3	0,5
O tamanho	1	0,3	0,5
As mulheres	1	0,3	0,5
Total	204	58,3	100,0
NS-NR	146	41,7	
	350	100,0	

Comentários adicionais foram emitidos. 9,1% dos entrevistados sugeriram “Divulgar os atrativos da cidade, os pontos turísticos”; 3,1% falaram em “Mais atrativos turísticos, sinalização turística,

sinalização”; 2,9% comentaram da “Limpeza, urbanização, falta de organização”. Outras críticas ou sugestões para melhorar o turismo em Guarulhos estão na tabela 6.4.

Tabela 6.4

Quais são as suas críticas ou sugestões para melhorar o turismo em Guarulhos?			
	Frequência	(%)	(%) Válido
Divulgar os atrativos da cidade, os pontos turísticos	32	9,1	29,4
Mais atrativos turísticos, sinalização turística, sinalização	11	3,1	10,1
Limpeza, urbanização, falta de organização	10	2,9	9,2
Trânsito	9	2,6	8,3
Melhoria das vias públicas	5	1,4	4,6
Segurança pública	3	0,9	2,8
Guarulhos é muito parado, precisa de mais agitação / mais balada	3	0,9	2,8
Balcões de informações turísticas em ruas e hotéis	3	0,9	2,8
Metrô em Guarulhos / Tem que ter Metrô	2	0,6	1,8
Melhoria em geral	2	0,6	1,8
Informações sobre transporte público	2	0,6	1,8
Informações, mapas e guias em inglês	2	0,6	1,8
Mais organização no aeroporto	2	0,6	1,8
Táxi caro	2	0,6	1,8
Hospital	1	0,3	0,9
Trocar o prefeito	1	0,3	0,9
Pichações nos prédios	1	0,3	0,9
Trocar o bispo da cidade que não deve se meter em política	1	0,3	0,9
Informações sobre restaurantes	1	0,3	0,9
Trem da Praça 4º Centenário está abandonado	1	0,3	0,9
Aumentar o aeroporto	1	0,3	0,9
Melhorar transporte público	1	0,3	0,9
Melhorar as periferias - Cumbica	1	0,3	0,9
Falta guia turístico nos hotéis	1	0,3	0,9
Os atrativos turísticos da cidade deveriam ser mais conservados	1	0,3	0,9
Melhorar e aproveitar os patrimônios históricos	1	0,3	0,9
Melhoria nos atrativos existentes e criação de outros	1	0,3	0,9
Mais áreas de lazer	1	0,3	0,9
Mais área verde	1	0,3	0,9
O bairro de Bom Sucesso e Cumbica em condições precárias	1	0,3	0,9
Fazer boates gays de qualidade	1	0,3	0,9
Fumantes que não respeitam a lei	1	0,3	0,9
Pessoas que falem outra língua para atender melhor o turista	1	0,3	0,9
Aspecto Visual	1	0,3	0,9
Esperou muito no aeroporto	1	0,3	0,9
Total	109	31,1	100,0
NS-NR	241	68,9	
	350	100,0	

7. Excursionistas

Perfil - As características do entrevistado excursionista são mostradas a seguir.

Tabela 7.1

Local da entrevista	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Centro Municipal de Educação Adamastor (Centro)	6	15,4	15,4	15,4
Parque Zoológico Municipal (Jardim Rosa de França)	32	82,1	82,1	97,4
Teatro Nelson Rodrigues	1	2,6	2,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Sexo	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Masculino	19	48,7	48,7	48,7
Feminino	20	51,3	51,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Faixa Etária	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
De 16 a 24 anos	7	17,9	17,9	17,9
De 25 a 34 anos	21	53,8	53,8	71,8
De 35 a 49 anos	7	17,9	17,9	89,7
De 50 a 59 anos	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Grau de instrução	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Primário Completo(1o Grau)/Gin. Incomp.	2	5,1	5,1	5,1
Ginásio Completo/2o.Grau Incompleto	4	10,3	10,3	15,4
2o Grau Completo/(3o Grau) Sup. Incomp.	24	61,5	61,5	76,9
Superior Completo	9	23,1	23,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Estado Civil	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Solteiro (a)	15	38,5	38,5	38,5
Casado (a)	20	51,3	51,3	89,7
Viúvo (a)	1	2,6	2,6	92,3
Separado (a) judicialmente/desquitado (a)	1	2,6	2,6	94,9
União estável/Consensual	2	5,1	5,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Situação ocupacional	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Do lar	3	7,7	7,7	7,7
Estudante	2	5,1	5,1	12,8
Aposentado	1	2,6	2,6	15,4
Funcionário público	8	20,5	20,5	35,9
Empregado empresa privada	12	30,8	30,8	66,7
Autônomo	8	20,5	20,5	87,2
Profissional liberal	2	5,1	5,1	92,3
Empresário	1	2,6	2,6	94,9
Desempregado	2	5,1	5,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Renda bruta mensal familiar	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
De R\$ 511,00 a R\$ 1530,00 (1-3SM)	9	23,1	24,3	24,3
De R\$ 1531,00 a R\$ 2550,00 (3-5 SM)	8	20,5	21,6	45,9
De R\$ 2551,00 a R\$ 4080,00 (5-8 SM)	10	25,6	27,0	73,0

De R\$ 4081,00 a R\$ 5100,00 (8-10 SM)	3	7,7	8,1	81,1
De R\$ 5101,00 a R\$ 7650,00 (10-15SM)	5	12,8	13,5	94,6
De R\$ 7651,00 a R\$ 10200,00 (15-20 SM)	2	5,1	5,4	100,0
Total	37	94,9	100,0	
NS-NR	2	5,1		
	39	100,0		

Hábitos atuais

Procedência

A tabela 7.2 apresenta as cidades de origem do excursionista em Guarulhos e São Paulo aparece com 74,4% dos entrevistados. O município vizinho de Arujá tem 7,7% e outras cidades do interior de São Paulo contribui com 10,3%.

Tabela 7.2

Cidade de origem	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
São Paulo	29	74,4	74,4	74,4
Arujá	3	7,7	7,7	82,1
Outras cidades de SP	4	10,3	10,3	92,3
Outros	3	7,7	7,7	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Características da viagem

Na tabela 7.3 apresentam-se as características da viagem do excursionista; o **automóvel** é o principal meio de transporte para chegar a Guarulhos, com 71,8% das entrevistas; 59% viajam mais uma vez por ano; **Lazer / Diversão** é o principal motivo da viagem para 59%; 33,3% preferem viajar com **cônjuge e filhos**; A viagem não foi organizada por agência para 94,9% dos respondentes; Indicação de amigos/parentes é a principal decisão da viagem por 46,2% e para 51,3% dos respondentes a principal época da viagem são as férias.

Tabela 7.3

Meio de transporte	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Automóvel	28	71,8	73,7	73,7
Ônibus	8	20,5	21,1	94,7
Trem	1	2,6	2,6	97,4
Outros	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	97,4	100,0	
NS-NR	1	2,6		
	39	100,0		
Frequência da visita	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Primeira vez	5	12,8	12,8	12,8
Uma vez por ano	3	7,7	7,7	20,5
Mais de uma vez por ano	23	59,0	59,0	79,5
Não tem frequência	4	10,3	10,3	89,7
Outros	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Motivo da viagem	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Visitar amigos e parentes	2	5,1	5,1	5,1
Negócios	2	5,1	5,1	10,3
Eventos profissionais	2	5,1	5,1	15,4

Eventos culturais, esportivos e sociais	8	20,5	20,5	35,9
Lazer / Diversão	23	59,0	59,0	94,9
Outros	2	5,1	5,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Forma de viajar	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Sozinho	3	7,7	7,7	7,7
Com amigos	7	17,9	17,9	25,6
Cônjuge	4	10,3	10,3	35,9
Cônjuge e filhos	13	33,3	33,3	69,2
Parentes	8	20,5	20,5	89,7
Excursão	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	
Organização da viagem	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Não	37	94,9	100,0	100,0
NS-NR	2	5,1		
Total	39	100,0		
Decisão pela viagem	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Internet	1	2,6	2,6	2,6
Indicação de amigos/parentes	18	46,2	47,4	50,0
Já conhecia o local	11	28,2	28,9	78,9
Trabalho / Negócios	3	7,7	7,9	86,8
Motivos familiares	1	2,6	2,6	89,5
Meios de comunicação	3	7,7	7,9	97,4
Outros	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	97,4	100,0	
NS-NR	1	2,6		
Total	39	100,0		

Tabela 7.3 (cont.)

Época da viagem	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Férias	20	51,3	51,3	51,3
Feriados	3	7,7	7,7	59,0
Finais de semana	5	12,8	12,8	71,8
Não tem preferência	5	12,8	12,8	84,6
Verão	2	5,1	5,1	89,7
Sempre a trabalho	2	5,1	5,1	94,9
Outros	2	5,1	5,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Distribuição dos gastos da viagem

Na tabela 7.4 apresenta-se as pessoas que estão incluídas nos gastos da viagem do entrevistado excursionista; 25,6% afirmaram que apenas uma pessoa estava incluído em seu gasto e 20,5% declaram que 3 pessoas estavam incluídas em seus gastos.

Tabela 7.4

Pessoas incluídas no gasto total	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
01 pessoa	10	25,6	27,8	27,8
02 pessoas	6	15,4	16,7	44,4
03 pessoas	8	20,5	22,2	66,7
04 pessoas	6	15,4	16,7	83,3
05 pessoas	2	5,1	5,6	88,9
06 pessoas	2	5,1	5,6	94,4
07 pessoas	1	2,6	2,8	97,2
17 pessoas	1	2,6	2,8	100,0
Total	36	92,3	100,0	
NS-NR	3	7,7		
	39	100,0		

O tempo médio de permanência (permanência média) é de 1,09 dias, o período mediano é de 1 dia (ou seja, 50% dos visitantes ficaram menos de 1 dia) e, o período modal é de 1 dia (ou seja, o período de permanência mais frequente é de um dia). Tabela 7.5.

Tabela 7.5 – Pessoas incluídas no gasto e tempo de permanência

Estatísticas		
	Quantas pessoas estão incluídas no seu gasto total?	Qual o tempo (dias) de permanência no município de Guarulhos?
Válido	36	33
NS-NR	3	6
Média	3,22	1,09
Mediana	3,00	1,00
Moda	1	1
Desvio padrão	2,87	0,52
Mínimo	1	1
Máximo	17	4

A tabela 7.6 mostra os gastos por segmento:

- 53,8% disseram não ter gasto com transporte;
- 59,0% disseram não ter gasto com alimentação;
- 82,1% disseram não ter gasto com compras e
- 64,1% disseram não ter gasto com diversão.

Tabela 7.6

Gastos com transporte	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Até R\$ 100,00	15	38,5	39,5	39,5
de 101 até 200	1	2,6	2,6	42,1
de 301 até 400	1	2,6	2,6	44,7
Não teve gasto	21	53,8	55,3	100,0
Total	38	97,4	100,0	
NS-NR	1	2,6		
	39	100,0		

Gastos com alimentação	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Até R\$ 100,00	12	30,8	32,4	32,4
de 101 até 200	2	5,1	5,4	37,8
Não teve gasto	23	59,0	62,2	100,0
Total	37	94,9	100,0	
NS-NR	2	5,1		
	39	100,0		

Gastos com compras	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Até R\$ 100,00	3	7,7	8,1	8,1
de 101 até 200	1	2,6	2,7	10,8
de 301 até 400	1	2,6	2,7	13,5
Não teve gasto	32	82,1	86,5	100,0
Total	37	94,9	100,0	
NS-NR	2	5,1		
	39	100,0		

Gastos com diversão	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Até R\$ 100,00	10	25,6	27,0	27,0
de 101 até 200	1	2,6	2,7	29,7
de 301 até 400	1	2,6	2,7	32,4
Não teve gasto	25	64,1	67,6	100,0
Total	37	94,9	100,0	
NS-NR	2	5,1		
	39	100,0		

Considerando a amostra global de vários segmentos, o gasto médio total dos excursionistas apontam para valores da ordem de R\$ 57,47, considerando o número médio de 3,22 pessoas na viagem. O gasto médio diário foi de R\$ 38,83 e o gasto médio diário per capita foi R\$ 15,47. Tabela 7.7.

Tabela 7.7 – Gasto médio total, diário e diário per capita

Estatística			
	Gasto médio total	Gasto médio diário	Gasto médio diário per capita
Válido	34	34	31
NS-NR	5	5	8
Média	57,47	38,83	15,47
Mediana	3,50	2,00	0,00
Moda	0,00	0,00	0,00
Desvio padrão	128,49	116,05	38,17
Mínimo	0,00	0,00	0,00
Máximo	600,00	600,00	200,00

Avaliação da infraestrutura urbana

Dentre os excursionistas que avaliaram infraestrutura urbana Guarulhos, em todos os quesitos a avaliação foi acima da média como “regular / bom e excelente”, com destaque para a sinalização urbana, qualidade ambiental e a limpeza urbana. Tabela 7.8.

Tabela 7.8–Avaliação da infraestrutura urbana (%)

Como o Senhor (a) avaliaria o seguinte item da infraestrutura urbana de Guarulhos?					
Itens	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu/NS-NR	Total
Limpeza urbana (ruas e praças)	7,7	15,4	66,7	10,3	100
Qualidade ambiental (de modo geral)	2,6	30,8	56,4	10,3	100
Sinalização urbana (Indicações/Placas)	7,7	23,1	66,7	2,6	100
Serviços de comunicação	2,6	15,4	46,2	35,9	100
Telefonia e internet	2,6	12,8	41,0	43,6	100
Transporte público	7,7	10,3	28,2	53,8	100
Atendimento Médico-hospitalar	10,3	10,3	15,4	64,1	100
Preservação de prédios históricos	10,3	7,7	33,3	48,7	100
Segurança Pública	17,9	25,6	35,9	20,5	100

Avaliação dos equipamentos turísticos

Quando questionados sobre os equipamentos turísticos do município de Guarulhos, os excursionistas que disseram conhecer o município ficaram divididos. 56,4% elegeram como “bom ou excelente” a hospitalidade do povo, embora todas essas avaliações obtivessem grande percentual de não-respondentes. Tabela 7.9.

Tabela 7.9 – Avaliação dos equipamentos turísticos (%)

Como o Senhor (a) avaliaria os seguintes equipamentos turísticos de Guarulhos?					
Itens	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu/NS-NR	Total
Hospedagem (serviços em hotéis)		2,6	5,1	92,3	100
Gastronomia		5,1	48,7	46,2	100
Comércio, compras	2,6	5,1	46,2	46,2	100
Serviço de Táxi		2,6	23,1	74,4	100
Diversão Noturna (boates, etc.)	2,6		17,9	79,5	100
Restaurantes e bares	2,6	7,7	38,5	51,3	100
Sinalização turística	7,7	5,1	53,8	33,3	100
Hospitalidade do povo	2,6	15,4	56,4	25,6	100
Guias de turismo		2,6	5,1	92,3	100
Informações turísticas		5,1	5,1	89,7	100

Avaliação dos atrativos turísticos

Os excursionistas que visitam Guarulhos mostraram total desconhecimento dos atrativos turísticos do município. Exceto pelo atrativo Shopping Internacional de Guarulhos, que foi avaliado com “bom ou excelente” por 64,1% dos respondentes e o Bosque Maia, com 56,4%. Todos atrativos, de uma forma geral, não são muito conhecidos pelos excursionistas. Tabela 7.10.

Tabela 7.10 – Avaliação dos atrativos turísticos (%)

Como o Senhor (a) avaliaria os seguintes atrativos turísticos de Guarulhos?					
Itens	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu/NS-NR	Total
Parque Zoológico Municipal		12,8	69,2	17,9	100
Museu de Ciência Natural		5,1	33,3	61,5	100
Bosque Maia			56,4	43,6	100
Lago dos Patos		5,1	43,6	51,3	100
Museu Histórico de Guarulhos	2,6	2,6	20,5	74,4	100
Teatro Nelson Rodrigues			23,1	76,9	100
Teatro Padre Bento			17,9	82,1	100
Shopping Internacional de Guarulhos		5,1	64,1	30,8	100
Rua Gastronômica (Paulo Faccini)		2,6	41,0	56,4	100
Teatro Adamastor/C.Mun Ed. Adamastor		5,1	23,1	71,8	100
Teatro Adamastor/Pimentas			5,1	94,9	100
Parque Est. Cantareira - Núcleo Cabuçu			23,1	76,9	100
Horto Florestal Água Azul)			23,1	76,9	100

Considerações gerais sobre Guarulhos - Dentre os excursionistas 20,5% declararam ter tido alguma experiência desagradável em Guarulhos, outros 79,5% não tiveram nada que os desagradassem (tabela 7.11). Dentre os que afirmaram ter tido experiência desagradável a tabela mostra a distribuição em iguais percentuais, chamando atenção para um excursionista que foi assaltado (tabela 7.12). O destaque para o que mais lhe agradou na cidade de Guarulhos foi o Zoológico / Bosque Maia, com 15,4% dos respondentes (tabela 7.13). Finalmente, 12,8% dos entrevistados sugeriram divulgar os atrativos da cidade, os pontos turísticos. Tabela 7.14.

Tabela 7.11 – teve alguma experiência desagradável em Guarulhos

O(a) Senhor (a) teve alguma experiência desagradável em Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Sim	8	20,5	20,5	20,5
Não	31	79,5	79,5	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Tabela 7.12 – qual a experiência desagradável que teve em Guarulhos

Se sim, o Senhor (a) poderia citar a experiência desagradável?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Tentou arrumar emprego e não conseguiu	1	2,6	14,3	14,3
Assalto	1	2,6	14,3	28,6
Atendimento médico e comércio	1	2,6	14,3	42,9
Transporte público muito demorado'	1	2,6	14,3	57,1
Moradores não recolhem as necessidades dos cachorros	1	2,6	14,3	71,4
Radares de trânsito (multa)	1	2,6	14,3	85,7
O trânsito é desagradável para todos	1	2,6	14,3	100,0
Total	7	17,9	100,0	
NS-NR	32	82,1		
	39	100,0		

Tabela 7.13 –O que mais lhe agradou em Guarulhos

O que mais lhe agradou na cidade de Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
O lago dos patos	2	5,1	5,9	5,9
Zoológico / Bosque Maia	6	15,4	17,6	23,5
Comércio	2	5,1	5,9	29,4
Variedade de lazer e compras	1	2,6	2,9	32,4
Trânsito	1	2,6	2,9	35,3
Paisagismo e infra-estrutura urbana (semáforos, pontes)	2	5,1	5,9	41,2
Variedade de shows e eventos	1	2,6	2,9	44,1
Tranquilidade	2	5,1	5,9	50,0
Aeroporto	2	5,1	5,9	55,9
Oportunidade de emprego / Trabalho	1	2,6	2,9	58,8
Shopping (internacional)	3	7,7	8,8	67,6
Pontos turísticos	1	2,6	2,9	70,6
Hospitais	1	2,6	2,9	73,5
Segurança	1	2,6	2,9	76,5
Parques	1	2,6	2,9	79,4
Clima fresco, arborizada	2	5,1	5,9	85,3
Faculdade	1	2,6	2,9	88,2
O serviço de atividade física AFO, da secretaria de esporte	1	2,6	2,9	91,2
Semáforo inteligente	1	2,6	2,9	94,1
O Adamastor	2	5,1	5,9	100,0
Total	34	87,2	100,0	
NS-NR	5	12,8		
	39	100,0		

Tabela 7.14 – Considerações finais sobre Guarulhos

Quais são as suas críticas ou sugestões para melhorar o turismo no município de Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Metrô em Guarulhos / Tem que ter Metrô	1	2,6	5,0	5,0
Segurança pública	1	2,6	5,0	10,0
Animais de grande porte no Zoológico	1	2,6	5,0	15,0
Aumentar número de animais e divulgação. Parque estadual	2	5,1	10,0	25,0
Divulgar os atrativos da cidade, os pontos turísticos	5	12,8	25,0	50,0
Evento, cultura e esporte	1	2,6	5,0	55,0
Melhoria em geral	1	2,6	5,0	60,0
Excesso de radar, estacionamento pago no shopping, flanelinha	1	2,6	5,0	65,0
Ônibus municipais muito caros	1	2,6	5,0	70,0
Praça 4º Centenário está esquecida	1	2,6	5,0	75,0
Mais escolas voltadas ao turismo e educação	1	2,6	5,0	80,0
Trânsito	2	5,1	10,0	90,0
Música ao vivo - tirar lei do silêncio no fim de semana	1	2,6	5,0	95,0
Construções de mais teatros e centros de eventos	1	2,6	5,0	100,0
Total	20	51,3	100,0	
NS-NR	19	48,7		
	39	100,0		

8. Moradores

Perfil - Na tabela 8.1 apresentam-se as características dos moradores de Guarulhos entrevistados nos atrativos turísticos; o maior percentual de entrevistas foi realizado no Centro Municipal de Educação Adamastor (Centro), com 66,2% das entrevistas; 51,9% são do **sexo** masculino; 39% estão na **faixa etária** de 35 a 49 anos; 48,1% tem o 2º Grau Completo/ (3º Grau) Superior Incompleto; 51,9% são casados; 32,5% são empregado empresa privada e 49,4% têm **Renda bruta mensal familiar entre R\$ 1531,00 e R\$ 5100,00 (3-10 SM)**.

Tabela 8.1 – Perfil do morador entrevistado nos atrativos turísticos

Local da entrevista (Município de Guarulhos)	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Centro Municipal de Educação Adamastor (Centro)	51	66,2	66,2	66,2
Parque Zoológico Municipal	22	28,6	28,6	94,8
Teatro Nelson Rodrigues	4	5,2	5,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	
Sexo	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Masculino	40	51,9	51,9	51,9
Feminino	37	48,1	48,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	
Faixa Etária (anos completos em 2010)	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
De 16 a 24 anos	13	16,9	17,3	17,3
De 25 a 34 anos	18	23,4	24,0	41,3
De 35 a 49 anos	30	39,0	40,0	81,3
De 50 a 59 anos	11	14,3	14,7	96,0
60 anos ou +	3	3,9	4,0	100,0
Total	75	97,4	100,0	
NS-NR	2	2,6		
	77	100,0		

Grau de instrução/escolaridade do Entrevistado	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Não estudou/Primário incompleto (1o Grau)	2	2,6	2,7	2,7
Primário Completo (1o Grau)/Gin. Incompleto	6	7,8	8,0	10,7
Ginásio Completo/2o.Grau Incompleto	14	18,2	18,7	29,3
2o Grau Completo/(3o Grau) Superior Incompleto	37	48,1	49,3	78,7
Superior Completo	12	15,6	16,0	94,7
Pós-graduado	4	5,2	5,3	100,0
Total	75	97,4	100,0	
NS-NR	2	2,6		
	77	100,0		
Estado Civil	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Solteiro (a)	26	33,8	33,8	33,8
Casado (a)	40	51,9	51,9	85,7
Viúvo (a)	3	3,9	3,9	89,6
Separado (a) judicialmente/desquitado (a)	1	1,3	1,3	90,9
Divorciado (a)	4	5,2	5,2	96,1
União estável/Consensual	3	3,9	3,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	
Situação ocupacional	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Do lar	8	10,4	10,4	10,4
Estudante	9	11,7	11,7	22,1
Aposentado	3	3,9	3,9	26,0
Funcionário público	12	15,6	15,6	41,6
Empregado empresa privada	25	32,5	32,5	74,0
Autônomo	8	10,4	10,4	84,4
Profissional liberal	3	3,9	3,9	88,3
Empresário	2	2,6	2,6	90,9
Desempregado	7	9,1	9,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Tabela 8.1 (cont.)

Renda bruta mensal familiar	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Até 510,00 (até 1 SM)	1	1,3	1,6	1,6
De R\$ 511,00 a R\$ 1530,00 (1-3SM)	14	18,2	22,6	24,2
De R\$ 1531,00 a R\$ 2550,00 (3-5 SM)	17	22,1	27,4	51,6
De R\$ 2551,00 a R\$ 4080,00 (5-8 SM)	12	15,6	19,4	71,0
De R\$ 4081,00 a R\$ 5100,00 (8-10 SM)	9	11,7	14,5	85,5
De R\$ 5101,00 a R\$ 7650,00 (10-15SM)	5	6,5	8,1	93,5
De R\$ 7651,00 a R\$ 10200,00 (15-20 SM)	3	3,9	4,8	98,4
Acima de R\$ 12750,00 (+ de 25SM)	1	1,3	1,6	100,0
Total	62	80,5	100,0	
NS-NR	15	19,5		
	77	100,0		

Avaliação da infraestrutura urbana

A avaliação dos moradores foi acima da média como “regular / bom e excelente”, embora o transporte público e atendimento médico-hospitalar fossem avaliados como “péssimo/ruim”, com percentual expressivo. Tabela 8.2.

Tabela 8.2 – Avaliação da infraestrutura urbana (%)

Como o Senhor (a) avaliaria o seguinte item da infraestrutura urbana de Guarulhos?					
Itens	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu/NS-NR	Total
Limpeza urbana (ruas e praças)	32,5	41,6	26,0		100
Qualidade ambiental (de modo geral)	32,5	36,4	28,6	2,6	100
Sinalização urbana (Indicações/Placas)	36,4	32,5	31,2		100
Serviços de comunicação	35,1	31,2	29,9	3,9	100
Telefonia e internet	31,2	26,0	41,6	1,3	100
Transporte público	45,5	27,3	18,2	9,1	100
Atendimento Médico-hospitalar	41,6	33,8	16,9	7,8	100
Preservação de prédios históricos	24,7	32,5	32,5	10,4	100
Segurança Pública	50,6	22,1	26,0	1,3	100

Avaliação dos equipamentos turísticos

Quando questionados sobre os equipamentos turísticos do município de Guarulhos, os moradores que disseram conhecer o município ficaram divididos. 70,1% classificaram o comércio / compras como “bom ou excelente” e 61,0% elegeram a hospitalidade do povo. Essas avaliações obtiveram um grande percentual de respondentes. Tabela 8.3.

Tabela 8.3 – Avaliação dos equipamentos turísticos (%)

Como o Senhor (a) avaliaria os seguintes equipamentos turísticos de Guarulhos?					
Itens	Péssimo/ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu/NS-NR	Total
Hospedagem (serviços em hotéis)	2,6	7,8	16,9	72,7	100
Gastronomia	2,6	29,9	55,8	11,7	100
Comércio, compras	9,1	19,5	70,1	1,3	100
Serviço de Táxi	11,7	14,3	32,5	41,6	100
Diversão Noturna (boates, etc.)	20,8	14,3	28,6	36,4	100
Restaurantes e bares	10,4	32,5	41,6	15,6	100
Sinalização turística	26,0	31,2	32,5	10,4	100
Hospitalidade do povo	19,5	16,9	61,0	2,6	100
Guias de turismo	24,7	13,0	9,1	53,2	100
Informações turísticas	24,7	23,4	19,5	32,5	100

Avaliação dos atrativos turísticos

Os moradores de Guarulhos mostraram conhecimento dos atrativos turísticos do município, avaliando como “regular / bom ou excelente” a maioria dos atrativos do município, exceto pelos atrativos Teatro Adamastor/Pimentas, Parque Estadual Cantareira - Núcleo Cabuçu e Horto Florestal de Guarulhos (Água Azul), onde o percentual de desconhecimento é muito alto.

Tabela 8.4 – Avaliação dos atrativos turísticos (%)

Como o Senhor (a) avaliaria os seguintes atrativos turísticos de Guarulhos?					
Itens	Péssimo / ruim	Regular	Excelente/bom	Não conheceu /NS-NR	Total
Parque Zoológico Municipal	9,1	26,0	49,4	15,6	100
Museu de Ciência Natural	9,1	19,5	35,1	36,4	100
Bosque Maia	1,3	10,4	84,4	3,9	100
Lago dos Patos	5,2	15,6	71,4	7,8	100
Museu Histórico de Guarulhos	6,5	35,1	27,3	31,2	100
Teatro Nelson Rodrigues (Lago dos patos)	24,7	15,6	28,6	31,2	100
Teatro Padre Bento	2,6	9,1	44,2	44,2	100
Shopping Internacional de Guarulhos	3,9	10,4	77,9	7,8	100
Rua Gastronômica (Paulo Faccini)	3,9	20,8	54,5	20,8	100
Centro Municipal de Educação Adamastor	1,3	2,6	85,7	10,4	100
Teatro Adamastor/Pimentas		3,9	22,1	74,0	100
Parque Estadual Cantareira - Núcleo Cabuçu	2,6	5,2	18,2	74,0	100
Horto Florestal de Guarulhos (Água Azul)	2,6	9,1	20,8	67,5	100

Considerações gerais sobre Guarulhos

50,6% dos entrevistados declararam não ter tido experiência desagradável em Guarulhos (tabela 8.5).

Tabela 8.5 – Sete teve alguma experiência desagradável em Guarulhos

O(a) Senhor (a) teve alguma experiência desagradável em Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Sim	29	37,7	42,6	42,6
Não	39	50,6	57,4	100,0
Total	68	88,3	100,0	
NS-NR	9	11,7		
	77	100,0		

Tabela 8.6 – Qual a experiência desagradável que teve em Guarulhos

Se sim, o Senhor (a) poderia citar qual a experiência desagradável que teve em Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Assalto	15	19,5	53,6	53,6
Atendimento médico e comércio	3	3,9	10,7	64,3
Mudança de ruas (semáforos e faróis)	1	1,3	3,6	67,9
Discriminação (queimaduras na pele)	1	1,3	3,6	71,4
Descaso do serviço público, falta de iniciativa da prefeitura	1	1,3	3,6	75,0
Hospital Carlos Chagas (mau atendimento)	1	1,3	3,6	78,6
Passou fome quando se mudou	1	1,3	3,6	82,1
O trânsito é desagradável para todos	3	3,9	10,7	92,9
Muitas calçadas / não tem guias baixas para cadeirantes	1	1,3	3,6	96,4
Humilhação em ônibus	1	1,3	3,6	100,0
Total	28	36,4	100,0	
NS-NR	49	63,6		
	77	100,0		

A hospitalidade foi o aspecto que se destacou nas respostas dos moradores.

Tabela 8.7 – O que mais lhe agradou em Guarulhos

O que mais lhe agradou na cidade de Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Zoológico / Bosque Maia	2	2,6	3,2	3,2
Comércio	1	1,3	1,6	4,8
Variedade de lazer e compras	2	2,6	3,2	8,1
Hospitalidade (povo acolhedor) / Receptividade	9	11,7	14,5	22,6
Paisagismo e infra-estrutura urbana (semáforos, pontes)	1	1,3	1,6	24,2
Variedade de shows e eventos	1	1,3	1,6	25,8
Turismo	3	3,9	4,8	30,6
Tranqüilidade	3	3,9	4,8	35,5
Oportunidade de emprego / Trabalho	2	2,6	3,2	38,7
Shopping (internacional)	4	5,2	6,5	45,2
Pontos turísticos	2	2,6	3,2	48,4
Restaurante / Gastronomia	2	2,6	3,2	51,6
Segurança	1	1,3	1,6	53,2
Sua história pessoal (desenvolvimento junto a cidade)	1	1,3	1,6	54,8
Parques	1	1,3	1,6	56,5
Clima fresco, arborizada	2	2,6	3,2	59,7
Comodidade e fácil acesso	2	2,6	3,2	62,9
Balada / Música ao vivo	2	2,6	3,2	66,1
Organização	1	1,3	1,6	67,7
Desenvolvimento	1	1,3	1,6	69,4
Teatro	4	5,2	6,5	75,8
A educação	2	2,6	3,2	79,0
Cultura / Espaço culturais	2	2,6	3,2	82,3
Cidade bem administrada	1	1,3	1,6	83,9
Condição de trabalho	1	1,3	1,6	85,5
Tudo muito prático	1	1,3	1,6	87,1
Investimento	1	1,3	1,6	88,7
O Adamastor	1	1,3	1,6	90,3
Reforma do centro de Guarulhos	1	1,3	1,6	91,9
Diversidade de atrativos culturais	2	2,6	3,2	95,2
Fácil acesso ao ponto turístico	1	1,3	1,6	96,8
Transporte público	1	1,3	1,6	98,4
A melhoria na qualidade de vida em geral	1	1,3	1,6	100,0
Total	62	80,5	100,0	
NS-NR	15	19,5		
	77	100,0		

Tabela 8.8 –Considerações gerais sobre Guarulhos

Quais são as suas críticas ou sugestões para melhorar o turismo no município de Guarulhos?	Frequência	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Mais locais para atividade física	1	1,3	1,5	1,5
Metrô em Guarulhos / Tem que ter Metrô	1	1,3	1,5	3,1
Segurança pública	1	1,3	1,5	4,6
Melhor atendimento médico e segurança	5	6,5	7,7	12,3
Hospital	1	1,3	1,5	13,8
Falta de fiscalização no Bosque Maia	1	1,3	1,5	15,4
Trocar o prefeito	1	1,3	1,5	16,9
Divulgar os atrativos da cidade, os pontos turísticos	10	13,0	15,4	32,3
Mais atrativos turísticos, sinalização turística, sinalização	7	9,1	10,8	43,1
Aumentar oportunidade de emprego	1	1,3	1,5	44,6
Mais investimento na cidade para arrecadação de renda	1	1,3	1,5	46,2
Mais escolas voltadas ao turismo e educação	2	2,6	3,1	49,2
Guarulhos é muito parado, precisa de mais agitação / mais balada	2	2,6	3,1	52,3
Limpeza, urbanização, falta de organização	1	1,3	1,5	53,8
Melhorar transporte público	9	11,7	13,8	67,7
Melhoria das vias públicas	4	5,2	6,2	73,8
Melhoria nos serviços públicos	1	1,3	1,5	75,4
Os atrativos turísticos da cidade deveriam ser mais conservação	1	1,3	1,5	76,9
Mais investimento no marketing e propaganda	1	1,3	1,5	78,5
Criação de centros culturais	1	1,3	1,5	80,0
Melhoria nos atrativos existentes e criação de outros	2	2,6	3,1	83,1
Mais áreas de lazer	1	1,3	1,5	84,6
Criação de passeios turísticos	1	1,3	1,5	86,2
Mais segurança nos bairros mais isolados	1	1,3	1,5	87,7
Mais hospitais nos bairros mais pobres	1	1,3	1,5	89,2
Construir e reformar os teatros	1	1,3	1,5	90,8
Mais opções para cadeirantes	1	1,3	1,5	92,3
Ter o sinal da internet onde tem	1	1,3	1,5	93,8
Mais área verde	1	1,3	1,5	95,4
Melhor distribuição de guias turísticos, distribuir em escolas	1	1,3	1,5	96,9
Segurança nas ruas para turistas	1	1,3	1,5	98,5
Pessoas que falem outra língua para atender melhor o turista	1	1,3	1,5	100,0
Total	65	84,4	100,0	
NS-NR	12	15,6		
	77	100,0		

9. Considerações finais

Neste estudo exploratório – no âmbito do PDITS - procurou-se verificar o perfil e como os turistas e excursionistas de Guarulhos avaliam a cidade, utilizando-se o questionário padrão de pesquisa de turismo receptivo (Ministério do Turismo) com algumas perguntas adicionais. A pesquisa de campo foi realizada na segunda quinzena de outubro de 2010.

Uma boa parte dos turistas desembarcou em Guarulhos por causa de trabalho ou participação em eventos, congressos e convenções (66,6%). Entretanto, 13,4% dos turistas entrevistados vieram pelo motivo de “Visitar amigos e parentes” e 14,3% vieram por “turismo cultural, lazer e diversões”.

Uma característica importante do município de Guarulhos é ser considerado pelo turista como uma cidade hospitaleira, com povo acolhedor; uma cidade receptiva. Tal situação é diversa da avaliação que os turistas fizeram da infraestrutura urbana (em especial a limpeza urbana).

Quanto aos equipamentos turísticos, tanto a hotelaria quanto a gastronomia foram bem avaliadas.

No entanto, muitas coisas o turista não teve oportunidade de conhecer e, portanto, avaliar, como por exemplo: comércio e diversão noturna.

A maior parte dos entrevistados não conheceu os atrativos existentes na cidade, mas, os que foram visitados foram, em média, bem avaliados.

A grande maioria dos turistas entrevistados (91%) não teve nenhuma experiência desagradável em Guarulhos e o comentário final mais frequente foi que se deve “divulgar os atrativos da cidade e os pontos turísticos”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCOR HOTELS BRASIL. Disponível em: <<http://www.accorhotels.com/>>. Acesso em 14out.2010.
- ATLÂNTICA HOTELS. Disponível em: <<http://www.atlanticahotels.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E EMPRESARIAL (ACE) DE GUARULHOS. Disponível em: <<http://www.aceguarulhos.com.br/>>. Acesso em: 13out.2010.
- ARCOWEB. Disponível em: <<http://www.arcoweb.com.br/>>. Acesso em: 8out.2010.
- BRISTOL HOTÉIS. Disponível em: <<http://www.bristolhoteis.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- BOSCO MACIEL CULTURA NORDESTINA. Disponível em: <<http://www.boscomaciel.com.br/>>. Acesso em: 13out.2010.
- CAESAR PARK HOTELS & RESORTS. Disponível em: <<http://www.caesar-park.com/>>. Acesso em 18out.2010.
- CENTRO DE CONVENÇÕES E EVENTOS SANTA MÔNICA. Disponível em: <<http://www.santamonicaeventos.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- CUMBIPAR KNG HOTEL. Disponível em: <<http://www.cumbiparkinghotel.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- DIÁRIO DE GUARULHOS. Disponível em: <<http://www.diariodeguarulhos.com.br/>>. Acesso em: 10out.2010.
- EDUCATUR – TREINAMENTO E CONSULTORIA. RBTV – Recebendo bem, o turista vem: gestão de pessoas em hospitalidade. São Paulo: 2010.
- EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA (INFRAERO). Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/>>. Acesso em: 13out.2010.
- ESTAÇÕES FERROVIÁRIAS DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.estacoesferroviarias.com.br/>>. Acesso em: 20set.2010.
- FUNDAÇÃO PARA A CONSERVAÇÃO E A PRODUÇÃO FLORESTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.fflorestal.sp.gov.br/>>. Acesso em: 10out.2010.
- FUNDAÇÃO PARA A CONSERVAÇÃO E A PRODUÇÃO FLORESTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. Parque Estadual da Cantareira. São Paulo: Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo, 2009.
- GOOGLE MAPS. Disponível em: <<http://maps.google.com.br/>>. Acesso em: 13out.2010.
- GUARUCOOP. Disponível em: <<http://www.guarucoop.com.br/>>. Acesso em 20out.2010.
- GUARULHOS. Decreto nº 16.983 de 26 de fevereiro de 1992. Dispõe sobre a regulamentação da Lei nº 3703 de 31 de outubro de 1990 que criou a Reserva Biológica Municipal. Boletim Oficial do Município de Guarulhos, Guarulhos, SP, 27fev 1990. Disponível em <http://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/decretos_download/16983decr.pdf>. Acesso em: 1out.2010.
- GUARULHOS. Decreto nº 21.143 de 26 de dezembro de 2000. Dispõe sobre o tombamento do Patrimônio Cultural. **Diário Oficial do Município de Guarulhos, Guarulhos, SP, 28dez 2000.** Disponível em <http://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/decretos_download/21143decr.pdf>. Acesso em: 1out.2010.
- GUARULHOS. Decreto nº 25.974 de 15 de dezembro de 2008. Institui o Geoparque Ciclo do Ouro de Guarulhos e dá diretrizes para sua estruturação com o objetivo de implantação e forma de gestão. Diário Oficial do Município de Guarulhos, Guarulhos, SP, 16dez 2008. Disponível em: <http://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/decretos_2008/25974_decr.pdf>. Acesso em: 21set.2010.
- GUARULHOS. Excelência para receber bem o visitante: qualificação para taxistas (não publicado). Apresentação.

- GUARULHOS. Lei nº 3.703 de 31 de outubro de 1990. Dispõe sobre criação de Reserva Biológica. Boletim Oficial do Município de Guarulhos, Guarulhos, SP, 2nov 1990. Disponível em <http://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/leis_download/03703 lei.pdf>. Acesso em: 1out.2010.
- GUARULHOS. Lei nº 6.475 de 22 de dezembro de 2008. Cri ao Parque Natural Municipal da Cultura Negra – Sítio da Candinha e dá providencias correlatas. Diário Oficial do Município de Guarulhos, Guarulhos, SP, 26dez 2008. Disponível em <http://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/leis_download/06475lei.pdf>. Acesso em: 22set.2010.
- GUARULHOS CONVENTION & VISITORS BUREAU. Disponível em: <<http://www.grucvb.com.br/>>. Acesso em: 25set.2010.
- GUARULHOS CONVENTION & VISITORS BUREAU. Guia do profissional de eventos: showcase. Guarulhos: Neux Comunicação, 2010.
- GUARULHOS.ORG. Disponível em: <<http://www.guarulhos.org/>>. Acesso em: 3set.2010.
- GUARULHOSWEB. Disponível em: <<http://www.guarulhosweb.com.br/>>. Acesso em: 10out.2010.
- GUARU LIGUE TÁXI. Disponível em: <<http://www.guarutaxi.com.br/>>. Acesso em 20out.2010.
- HOTELARIA BRASIL. Disponível em: <<http://www.hotelariabrasil.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- HVS BRASIL. Panorama da Hotelaria Brasileira 2008-2009 – Análise dos principais mercados nacionais. Disponível em : <<http://pt.hvs.com/Library/Articles/?ac=panorama%20hotelaria%20brasileira>>. Acesso em 02out.2020.
- INTERNACIONAL EVENTOS. Disponível em: <<http://www.internacionaleventos.com.br/>>. Acesso em 14out.2010.
- IPÉ HOTEL GUARU. Disponível em: <<http://www.ipehotelguaru.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- LISTÃO GUARULHOS. Disponível em: <<http://www.listaoguarulhos.com.br/>>. Acesso em: 8set.2010.
- MARRIOTT BRASIL. Disponível em: <<http://hoteis.marriott.com.br/>>. Acesso em 14out.2010.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. Ecoturismo: Orientações Básicas. Brasil: MTUR, 2008.
- _____. Marcos Conceituais – Segmentação Turística. Brasil: MTUR, sd.
- _____. Turismo Cultural: Orientações Básicas. Brasil: MTUR, 2008.
- _____. Turismo de Negócios & Eventos: Orientações Básicas. Brasil: MTUR, 2008.
- MÔNACO HOTÉIS. Disponível em: <<http://www.monacohoteis.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- OLIVEIRA, E.S. de. et. al. Guarulhos: Espaço de muitos povos. 1ª. Edição. São Paulo, Noovha América, 2007.
- OPEN HALL CONVENTION CENTER. Disponível em: <<http://www.openhall.com.br/>>. Acesso em 14out.2010.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA (UNESCO). Global geoparks network. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001500/150007e.pdf>>. Acesso em 12out.2010.
- PANAMBY HOTEL. Disponível em: <<http://www.panamby.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.
- PÉREZ AGUILAR, A.; JULIANI, C.; BARROS, E. J.; RIBEIRO, R.R. Geoparque Ciclo do Ouro, Guarulhos, SP. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE GEOLOGIA, 45, 2010, Belém. Apresentação.
- PETROCCHI, M. 'Turismo planejamento e gestão'. Prentice Hall/Pearson. S Paulo 2008
- _____. 'Marketing para destinos turísticos'. Futura, S Paulo 2004.
- _____. 'Hotelaria Planejamento e Gestão'. Prentice Hall/Pearson. S Paulo 2006
- _____. 'Agências de Turismo Planejamento e Gestão'. Futura. S Paulo, 2003
- _____. 'Gestão de Pólos Turísticos', Futura, S Paulo 2001

PINHEIRO, M. Santuário de Nossa Senhora do Bonsucesso: uma longa tradição profana. Assis: Universidade Estadual Paulista, 2004.

PORTAL DE GUARULHOS. Disponível em: <<http://www.portaldeguarulhos.com/>>. Acesso em: 8set.2010.

PREFEITURA DE GUARULHOS. Disponível em: <<http://www.guarulhos.sp.gov.br/>>. Acesso em: 25set.2010.

PREFEITURA DE GUARULHOS. Agenda cultural Guarulhos: julho/2010. Guarulhos, Prefeitura de Guarulhos, 2010.

PREFEITURA DE GUARULHOS. Agenda cultural Guarulhos: agosto/2010. Guarulhos, Prefeitura de Guarulhos, 2010.

PREFEITURA DE GUARULHOS. Agenda cultural Guarulhos: setembro/2010. Guarulhos, Prefeitura de Guarulhos, 2010.

PREFEITURA DE GUARULHOS. Agenda cultural Guarulhos: outubro/2010. Guarulhos, Prefeitura de Guarulhos, 2010.

PREFEITURA DE GUARULHOS. Guarulhos: mapa turístico. 4ª. Edição. São Paulo: Discovery Guias e Mapas, 2008.

RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA. Disponível em: <http://www.rbma.org.br/default_02.asp>. Acesso em: 10out.2010.

SABLES HOTEL. Disponível em: <<http://www.sableshotel.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.

SÃO PAULO ANTIGA. Disponível em: <<http://www.saopauloantiga.com.br/>>. Acesso em: 21set. 2010.

SÃO PAULO (ESTADO). Decreto nº 55.662 de 30 de março de 2010. Cria o Parque Estadual de Itaberaba, o Parque Estadual de Itapetinga, a Floresta Estadual de Guarulhos, o Monumento Natural Estadual da Pedra Grande e dá providências correlatas. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 31mar. 2010. Disponível em <<http://www.legislacao.sp.gov.br/dg280202.nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/42c24e8285189edd032576f7004def47?OpenDocument>>. Acesso em: 14out.2010.

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DE GUARULHOS. Relatório final de Grupo de Trabalho para Criação da Unidade de Conservação Parque Natural Municipal da Cultura Negra Sítio da Candinha e Geoparque Ciclo do Ouro. Guarulhos, 2008.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO AMBIENTAL (SIGAM). Disponível em: <<http://sigam.ambiente.sp.gov.br/sigam2/>>. Acesso em: 10out.2010.

SLAVIERO HOTÉIS. Disponível em: <<http://www.slavierohoteis.com.br/>>. Acesso em 18out.2010.