



PROJETO @VALIE

**Diga lá,
Turista**



**UMA ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA
EM CONSTRUÇÃO**



**Prefeitura de
Fortaleza**

Secretaria Municipal
do Turismo de Fortaleza

Secretaria Municipal do
Planejamento, Orçamento e Gestão



**UMA ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA EM CONSTRUÇÃO
PROJETO @VALIE – DIGA LÁ, TURISTA**

Fortaleza, Setembro de 2019

PREFEITO DE FORTALEZA

Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra

VICE-PREFEITO DE FORTALEZA

Moroni Bing Torgan

SECRETARIA MUNICIPAL DO TURISMO DE FORTALEZA

Alexandre Pereira

SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

Philipe Theophilo Nottingham

ELABORAÇÃO SEPOG E SETFOR

Diogo de Matos Pereira

José Eudes Pires Rodrigues

Maria Aparecida Gomes Rodrigues Façanha

Noslina Nobre Rabelo



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	06
1. CONHECENDO O PROJETO @VALIE.....	06
2. INFORMAÇÃO COMO ESTRATÉGIA PARA A POLÍTICA DO TURISMO.....	07
3. PROJETO @VALIE – DIGA LÁ TURISTA.....	08
3.1 Consolidação anual das informações obtidas - Projeto @valie - Diga lá, Turista.....	10
3.1.1 Perfil dos turistas.....	10
3.1.2 Satisfação dos turistas.....	12
4. INICIATIVAS INDUTORAS DO TURISMO.....	15
4.1 Ações Desenvolvidas.....	15
4.2 Oportunidades e Potenciais 2019-2020.....	17

Apresentação

A Gestão Municipal busca cada vez mais valorizar a relação com o cidadão-usuário do serviço público mediante sua participação na concepção e implementação das políticas públicas, sobretudo a partir do Plano Fortaleza 2040, que contempla como desafio o fortalecimento da governança.

Ao construir um novo patamar de relação, que desenvolva essa Governança Pública, tem sido compromisso político, implantar um amplo processo de inclusão e mobilidade social dos fortalezenses, que cobram melhorias cada vez mais substantivas na saúde, educação, lazer moradia, no transporte público etc. Nesse sentido, o projeto @avalié apresenta-se como uma estratégia de desenvolvimento sinérgico entre prefeitura e população, potencializando, integrando e inovando em projetos para construção de uma Fortaleza que promova oportunidades para os mais necessitados e se prepare para o futuro.

1. Conhecendo o Projeto @avalié

O Projeto @avalié, concebido por meio da parceria entre a Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) e a Universidade de Fortaleza (UNIFOR), foi idealizado para prover a gestão municipal de ferramentas capazes de analisar a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos de Fortaleza, de forma a melhor embasar as decisões dos gestores públicos com informações confiáveis, precisas e em tempo real.

Seguindo as diretrizes definidas no Plano de Participação e Controle Social na Gestão Municipal previsto no Fortaleza 2040, o projeto parte do pressuposto de que ouvir a população é o elemento central para uma boa gestão pública. Nesse aspecto, o governo municipal avança com a adoção de um mecanismo inovador para o exercício da cidadania.

Por meio de questionários eletrônicos disponíveis em totens espalhados pela cidade, a PMF tem, por exemplo, realizado consultas à população para mensurar o grau de satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados, captar a percepção a respeito de intervenções urbanísticas e eleger projetos de investimentos prioritários.

Dentre as pesquisas realizadas, destaca-se o @avalié - Saúde, que fornece dados aos gestores públicos acerca da satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelos postos de saúde da capital. É possível, por exemplo, que o cidadão avalie o atendimento médico, a marcação de consultas, realização de exames, o serviço farmacêutico, entre outros. Já no @avalié - Você faz Fortaleza, a população participou da indicação de 1 dentre 9 projetos elencados para a melhoria urbana. Nessa ocasião, a reforma e requalificação da Cidade da Criança e Praça Coração de Jesus foi eleita a vencedora com mais de 20 mil votos favoráveis.

Destaca-se, ainda, a utilização dos totens em pesquisas sobre a percepção da população a respeito das intervenções urbanísticas realizadas na área do Dragão do Mar e na Av. Beira Mar. Já na área da Educação, o projeto @avalié – Auditor Aprendiz buscou estimular o exercício de direitos e deveres políticos, civis e sociais, como forma de acompanhar e fiscalizar os serviços públicos.

Voltado para a área de Turismo, o projeto @avalié - Diga lá, Turista tem fornecido dados que permitem a análise da percepção dos turistas acerca de diferentes aspectos de Fortaleza, tais como segurança pública, limpeza urbana, transporte público e sinalização turística.



2. Informação como Estratégia para a Política do Turismo

A implantação de políticas voltadas para o turismo exige um esforço na sua compreensão, direcionamento das ações e na disseminação das informações. No mercado atual, os dados sobre o turismo no município de Fortaleza são praticamente inexistentes, o que dificulta mensurar a importância desse setor para a economia do município.

A capital cearense vem ganhando cada vez mais visibilidade nacional e internacional não só no segmento do turismo de lazer como também de negócios e de eventos, mostrando ao país e ao mundo inúmeros atrativos como gastronomia, artesanato, lazer, cultura e oportunidades de negócio, além de diversas outras atrações.

Para promover a qualidade desta atividade, é de extrema importância a constante realização de pesquisas que permitam conhecer, além do número de entrada e saída de turistas em uma destinação, o perfil da demanda real, suas necessidades e desejos, bem como detectar a demanda potencial e realizar estudos de posicionamento de mercado das destinações turísticas.

Os dados de indicadores disponíveis hoje são todos provenientes de fontes externas à Prefeitura, notadamente Ministério do Turismo, Secretaria de Turismo do Estado (SETUR), Instituto de Pesquisas e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) e órgãos de classes vinculadas ao setor de turismo do Ceará, indicando total falta de autonomia da coleta, utilização e difusão dos dados colhidos. Ademais, via de regra, não há acesso à metodologia da coleta e tratamento dos dados. Há, também, em alguns casos, dados apenas disponibilizados com retardo de tempo significativo, ensejando perda de oportunidade na tomada de decisões estratégicas.

Consciente desses desafios, a Secretaria Municipal do Turismo de Fortaleza (SEFOR), buscou apoio e cooperação técnica visando a um melhor direcionamento para o desenvolvimento das ações pretendidas, junto à Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), Instituto de Planejamento de Fortaleza (IPLANFOR) e Secretaria de Governo (SEGOV).

Essa noção trouxe como resultado imediato a implantação do Projeto @valie - Diga lá, Turista com o objetivo de obter informações acerca dos serviços do turismo. E de forma complementar e estruturante, a concepção do projeto do Observatório do Turismo, que tem como finalidade precípua monitorar os impactos do turismo na Cidade. O referido projeto conta com a parceria do Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF), com lançamento previsto para o dia 18 de setembro de 2019.

Ficam claros os avanços alcançados e os desafios que se apresentam para a continuidade do desenvolvimento do turismo em um ritmo capaz de contribuir de forma relevante para a promoção das mudanças econômicas e sociais almejadas pela população da capital cearense. O Projeto @valie – Diga lá, Turista e o Observatório do Turismo, indubitavelmente, podem oferecer contribuições importantes para o aprimoramento da gestão pública. O Observatório vem possibilitar ao setor turístico o estabelecimento de novas ações e programas, definir políticas públicas que maximizem os resultados e implementem benefícios econômicos à cidade e região. Serve também para estabelecer padrões de comportamento, relações e tendências que

Figura 1: Totem do Projeto @VALIE/ Diga lá, Turista



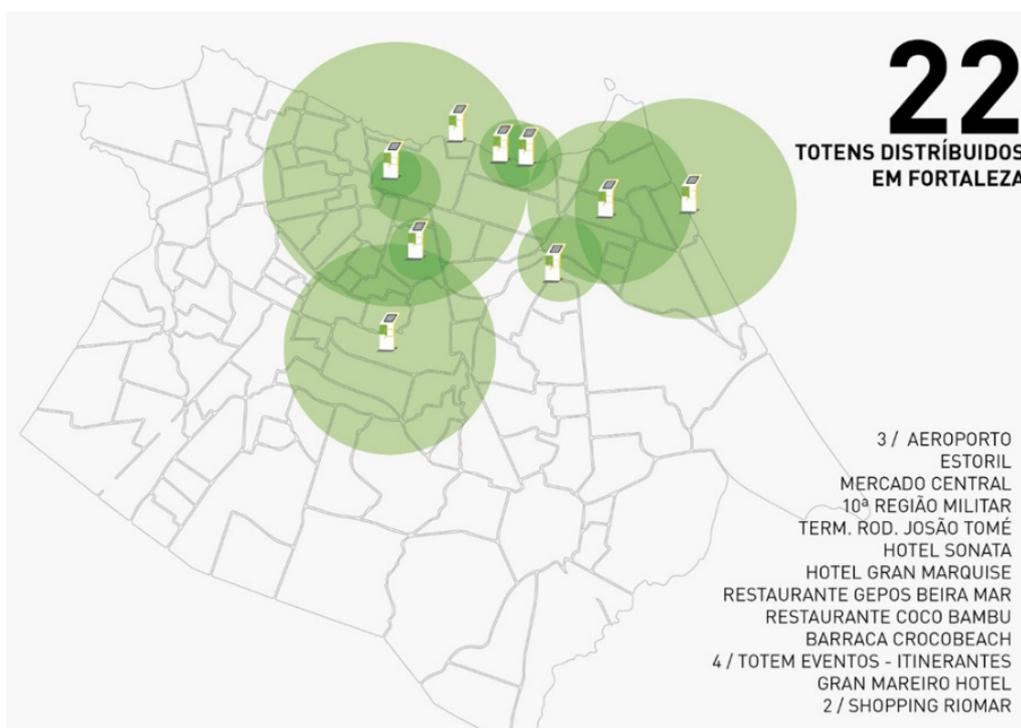
auxiliem na tomada de decisão. Além de fornecer dados da realidade do nosso município nos possibilitando acompanhar a evolução do setor.

3. Projeto @valie - Diga lá, Turista

Parte integrante do Projeto @valie, o “Diga lá, Turista” objetiva prover os gestores municipais de ferramentas para análise da percepção dos turistas acerca de diferentes aspectos de Fortaleza, tais como segurança pública, limpeza urbana, transporte público e sinalização turística.

Ao todo, o projeto conta com 22 totens que estão distribuídos em pontos estratégicos da cidade, tais como: barracas de praia, mercados públicos, Aeroporto, Terminal Marítimo de Passageiros, Rodoviária, Centro de Eventos, Casas do Turista, Praça do Ferreira, Estoril, Centro de Eventos, bares, hotéis e restaurantes para avaliação da Capital para turistas.

Figura 2 - Totens distribuídos em Fortaleza



Fonte: Projeto @valie

Com o Projeto, vem-se obtendo, desde 2018, dados relevantes nos principais eventos promovidos pela Prefeitura Municipal de Fortaleza. Por meio do questionário, o turista pode opinar sobre a infraestrutura, satisfação no atendimento, transporte, vias de acesso, segurança, patrimônio histórico, sinalização e pontos turísticos mais visitados, além de permitir traçar o perfil de quem visita a cidade, como faixa etária, motivo da viagem, dias de estadia e gasto diário. Ao final, o usuário responde sobre aspectos de sua satisfação com o turismo vivenciado.



As respostas são catalogadas via sistema e disponibilizadas à SETFOR para realizar o acompanhamento e análise contínua das ações de promoção do turismo e em grandes eventos consolidados no calendário da cidade, na busca da qualidade da assistência e dos serviços prestados diretamente aos usuários, que terão meios mais concretos para reclamar, fazer sugestões e ter um retorno eficaz dos serviços prestados pela Prefeitura.

Como exemplo, em 2019, foi realizado o IRONMAN 70.3, consolidando a maior prova de *triathlon* do mundo na cidade de Fortaleza, gerando impacto financeiro direto de R\$ 12 milhões. Nessa pesquisa, apontou-se que 66% dos participantes são oriundos de outras cidades e países. Sendo 15% estrangeiros de 19 nacionalidades, como Alemanha, Argentina, Bolívia, Suíça, Chile, Espanha, França, Itália, Holanda, Panamá, Filipinas Portugal e Estados Unidos. Outro exemplo, no ano de 2018, foi a ocorrência do Natal de Luz Estoril, com iluminação especial, apresentação de coral e pianista, trazendo o espírito natalino para a Praia de Iracema.

Figura 3 – Resultados da pesquisa realizada durante o IRONMAN 70.3



TOTAL DE ENTREVISTADOS:740 | LOCAL:FEIRA EXPO IRONMAN 2019 | PERÍODO: 06 À 09 / 06 / 2019

FONTE : SECRETARIA MUNICIPAL DO TURISMO DE FORTALEZA / SETFOR

Fonte: Projeto @valie

Figura 4 – Resultados da pesquisa realizada durante o Natal de Luz 2018



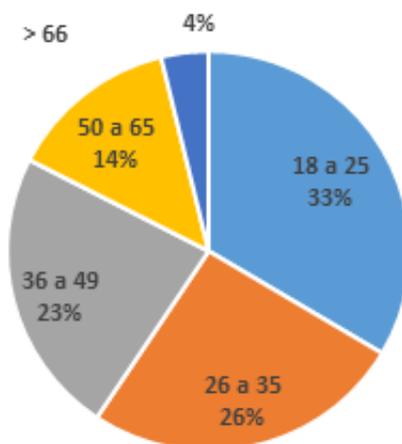
Fonte: Projeto @valie

3.1 Consolidação das informações obtidas (Junho/2018 a Agosto/2019) - Projeto @valie - Diga lá, Turista

3.1.1 Perfil dos turistas

O perfil médio dos turistas participantes é formado por adultos com idade média de 35,3 anos, compostos em sua maior parte por homens (61%), que vêm a Fortaleza majoritariamente em busca de lazer (60%) e passam em média 6,8 dias na cidade. São, em geral, turistas que estão em sua primeira visita à cidade (42%) e são de origem do próprio estado (36%).

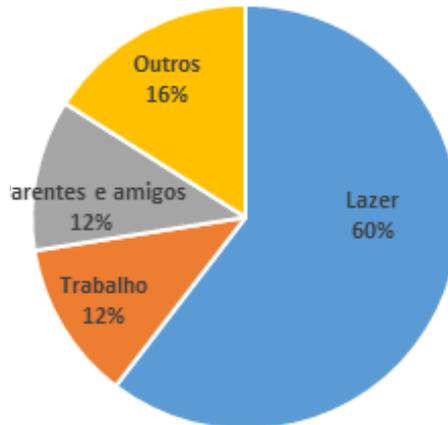
Gráfico 1 – Perfil etário



Fonte: Projeto @valie

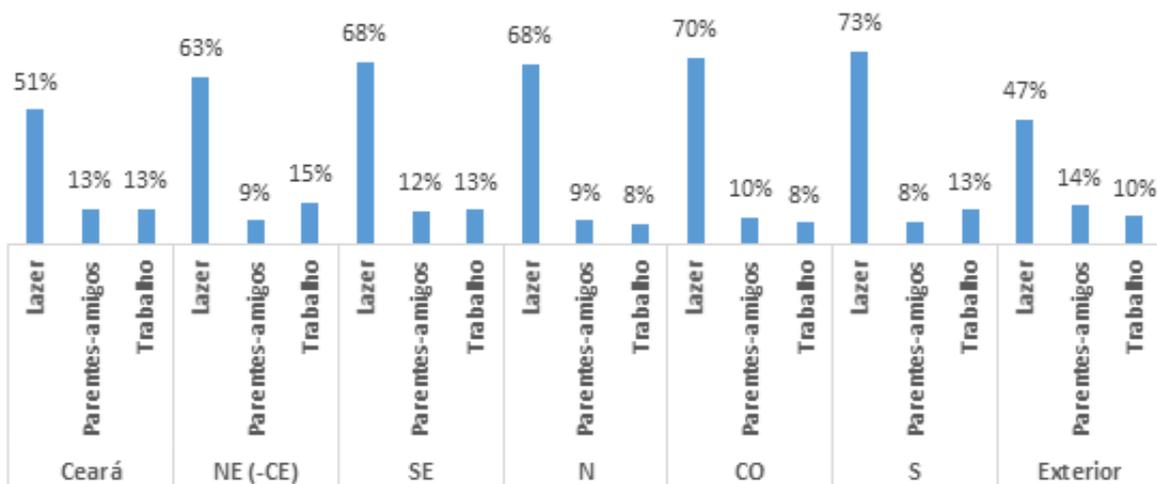
Em relação aos motivos de visita à cidade, 84% dos turistas afirmam virem por lazer, trabalho ou visita a parentes e amigos, sendo o motivo principal o lazer (60%). Outros motivos, como compras, estudos e religião, somam 16%.

Gráfico 2 – Motivo da viagem



Fonte: Projeto @valie

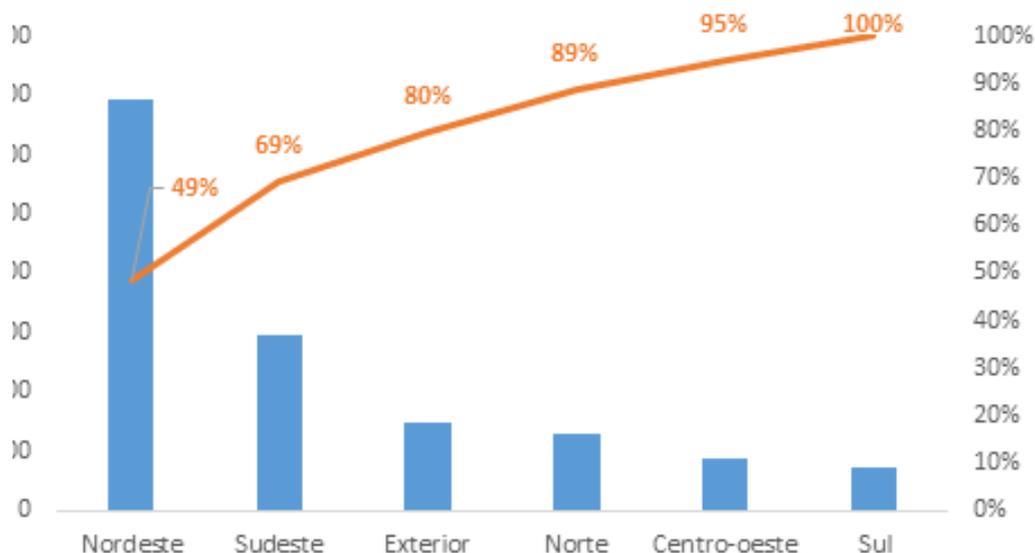
Relativamente à região de origem do turista, os motivos de viagem variam, porém mantêm a mesma tendência: independentemente de onde vem o turista, o principal motivo de visita à cidade permanece sendo lazer, sendo mais fortemente observado entre os turistas do Sul (73%), Centro-Oeste (70%) e Norte e Sudeste (68% cada) e menos fortemente observado entre os visitantes cearenses (51%) e os estrangeiros (47%). Os dois outros motivos mais apontados, trabalho e visitas a parentes e amigos variam de 8 a 15%.



Fonte: Projeto @valie

Pelo gráfico seguinte, percebe-se que grande parte dos turistas de Fortaleza vem das regiões Nordeste e Sudeste, que representam 69% de todos os visitantes. Os turistas estrangeiros são 9% do total. O Sul do país é a região que menos representa a origem dos turistas da cidade, correspondendo a 5%.

Gráfico 5 – Origem dos turistas por macrorregiões



Fonte: Projeto @valie

Em relação aos turistas provenientes do exterior, destaca-se que grande parte desses é originária da Argentina e dos Estados Unidos, além disso, cerca de 50% dos estrangeiros afirmaram estar visitando Fortaleza pela primeira vez. A tabela abaixo apresenta um ranking dos 10 países que mais enviam turistas à capital cearense.

Tabela 2 – Países que mais enviam turistas a Fortaleza

Posição	País	Quantidade de Respostas
1°	Argentina	488
2°	Estados Unidos	263
3°	França	132
4°	Cabo Verde	102
5°	Itália	97
6°	Bielorrússia	84
7°	Portugal	81
8°	Espanha	70
9°	Alemanha	69
10°	Chile	67

Fonte: Projeto @valie

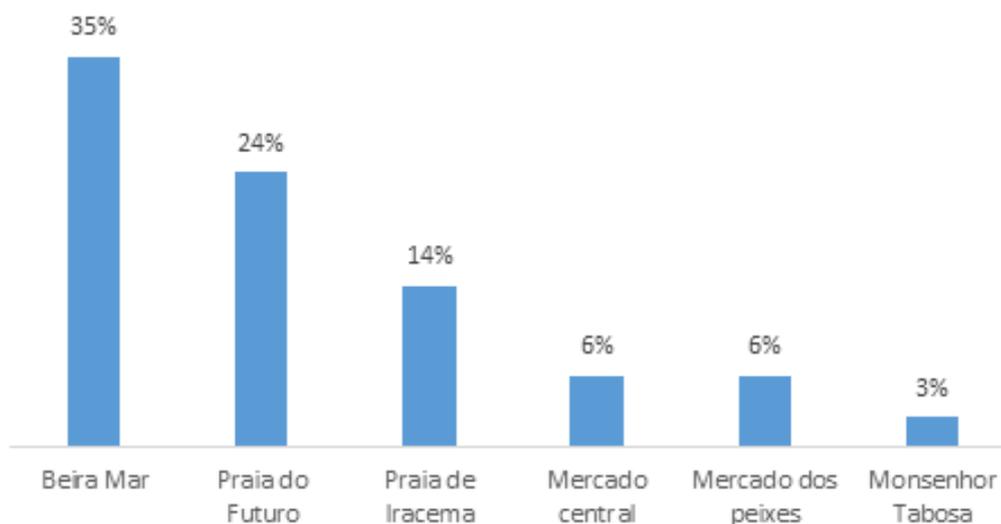
3.1.2 Satisfação dos turistas

Com relação aos pontos de atração, os visitantes julgaram gostar com mais frequência da Beira Mar (35%), vindo a seguir a Praia do Futuro (24%) e Praia de Iracema (14%), que juntas representam 73% das



preferências dos turistas. O destino menos votado foi a Avenida Monsenhor Tabosa, com preferência de 3% dos visitantes.

Gráfico 6 – Pontos turísticos preferidos



Fonte: Projeto @valie

Com base nos dados acima, é possível ver que, na cidade, o que mais atrai os turistas é o entretenimento e lazer (77% de avaliações positivas). Por outro lado, os serviços mais mal avaliados são limpeza (39%) e segurança (46%).

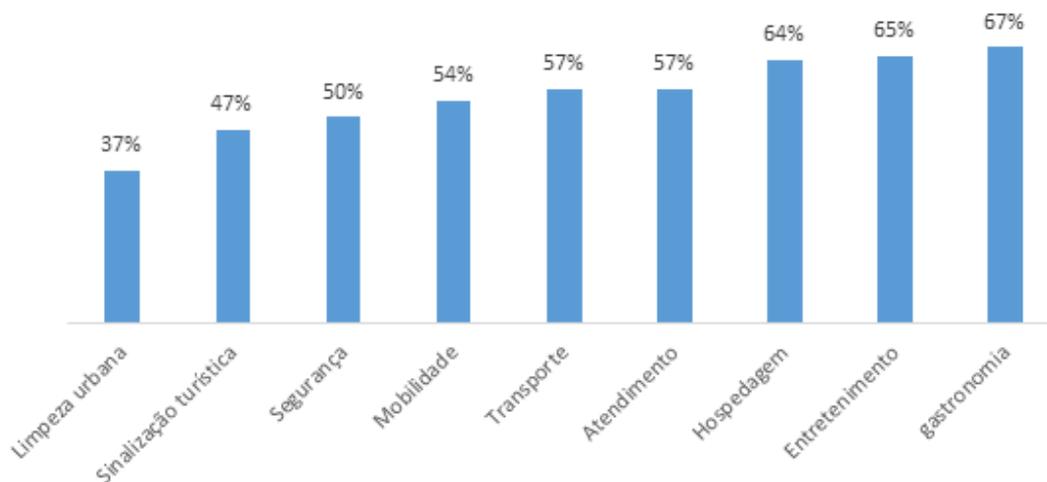
Tabela 2 – Satisfação dos turistas por serviços

Serviço	Avaliação (%)			Posição
	Positiva	Neutra	Negativa	
Entretenimento e lazer	77	13	9	1º
Hospedagem	75	15	10	2º
Gastronomia	75	14	11	3º
Atendimento	67	18	15	4º
Mobilidade	61	21	18	5º
Sinalização turística	54	26	20	6º
Transporte	53	27	20	7º
Segurança	46	23	31	8º
Limpeza	39	26	35	9º

Fonte: Projeto @valie

O gráfico abaixo mostra que os turistas provenientes do exterior avaliam mais positivamente o serviço de Gastronomia, seguido do Entretenimento e da Hospedagem. Por outro lado, dentre esse público, a Limpeza Urbana é o serviço com o menor grau de satisfação, seguido da Sinalização Turística.

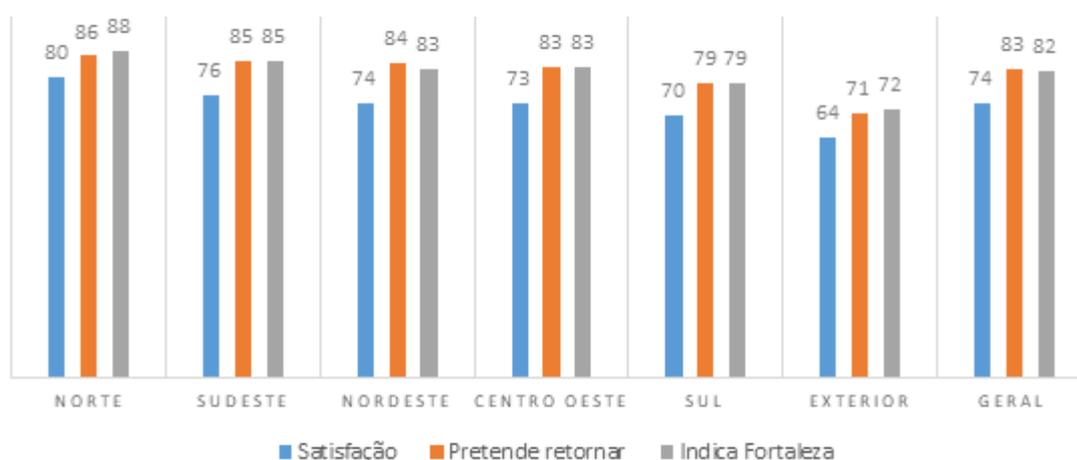
Gráfico 9 – Serviços com maior grau de satisfação segundo os visitantes estrangeiros



Fonte: Projeto @valie

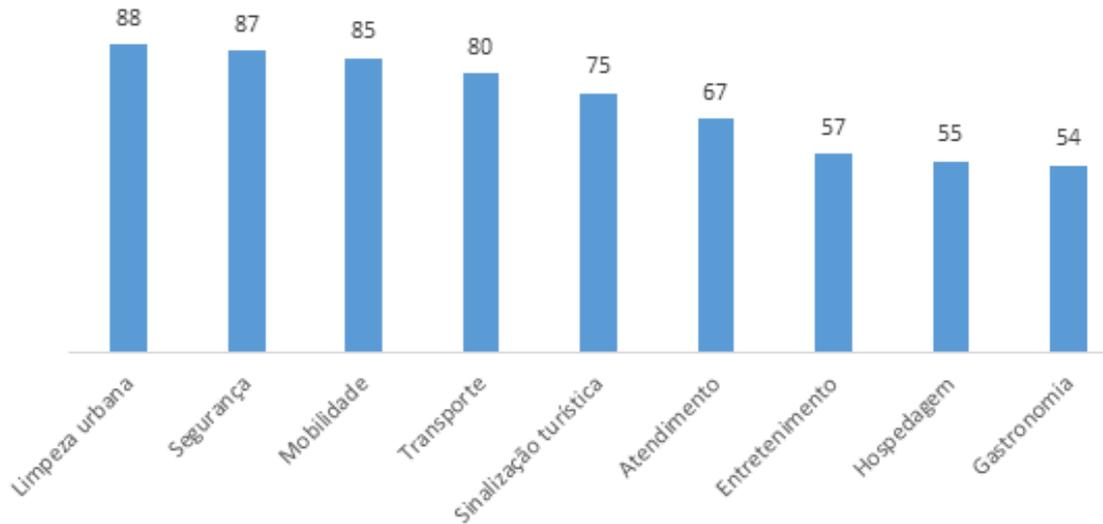
Como resumo de toda a experiência vivida pelos turistas, levando em consideração os aspectos de serviços e pontos de visitação, o grau de satisfação geral com Fortaleza foi de 74%. Todavia, quanto à pretensão de voltar à cidade ou indicá-la a amigos e parentes, o patamar de votos favoráveis ficou acima de 80%. Em termos comparativos, a satisfação dos turistas do exterior e do Sul do país apresenta-se em patamar um pouco inferior (satisfação geral 64% e 70%, respectivamente), enquanto que no outro polo estão os turistas do Norte, com níveis de satisfação e pretensão de voltar à cidade e indicá-la como destino acima de 80%.

Gráfico 10 – Grau de satisfação com Fortaleza



Fonte: Projeto @valie

Por fim, analisando as respostas desfavoráveis, ou seja, entre os visitantes que disseram não estar satisfeitos com o turismo na cidade e que não pretendem votar nem indicar a cidade para outros, buscou-se analisar quais partes dos serviços menos gostaram, a fim de lançar luz sobre quais partes podem estar envolvidas na visão negativa da experiência como turista. Assim, conforme mostrado no gráfico abaixo, entre os insatisfeitos, percebe-se um grau forte de negatização entre todos os serviços, sendo mais evidenciados na limpeza urbana, segurança, mobilidade e transporte.

Gráfico 11 – Serviços mais negativados entre os turistas insatisfeitos

Fonte: Projeto @valie

4. Iniciativas Indutoras do Turismo

Nos últimos anos, a PMF tem realizado uma série de ações que contribuem para o desenvolvimento do turismo na capital. Tais iniciativas são um instrumento de transformação da realidade local, contribuindo para a melhoria da qualidade da vida urbana, da prestação de serviços públicos e da oferta de produtos turísticos, de forma a impulsionar a sustentabilidade da atividade turística do município. Aqui ressaltamos alguns dos esforços dispendidos.

4.1 Ações Desenvolvidas

➤ Infraestrutura Turística

- Prospecção de Cruzeiros como ponto de entrada, saída e parada na cidade;
- Revitalização e Requalificação da Praia de Iracema;
- Revitalização da Barra do Ceará;
- Revitalização e Requalificação Beira Mar;

➤ Estudos estratégicos para o Turismo

- Implantação do Observatório do Turismo;
- Ampliação do Projeto Diga lá, Turista;
- Elaboração do Plano de Marketing de Fortaleza;
- Formação e capacitação Profissional com Foco no Turismo em parceria com SEBRAE;
- Elaboração da Matriz de Insumo - Produto para a economia turística de Fortaleza: construção e

análise das relações intersetoriais.

- Apoio e Participação a eventos para fins da Promoção e captação do destino de Fortaleza;
 - Ações Promocionais do destino de Fortaleza;
 - Elaboração do Projeto “Política para o Turismo do Idoso para a cidade de Fortaleza”;
 - Site e Aplicativo para o Turista;
 - Ampliação do Projeto Pôr do Sol;
 - Interligação do Fortaleza Bus com os principais equipamentos e produtos turísticos;
 - Consolidação do calendário de eventos os seguintes produtos turísticos: pré-carnaval, São João de Fortaleza e Natal de Luz;
 - Programação cultural equipamentos turísticos administrados pela SETFOR;
 - Incentivo ao turismo de Negócio e Esportes em Fortaleza;

- Mobilidade - Segurança no trânsito
 - Central de gestão de Trânsito (CTAFOR)
 - 55% da rede com semáforo inteligente
 - Controle e fiscalização do tráfego
 - 588 câmeras
 - Fiscalização eletrônica
 - Blitz de fiscalização álcool e direção
 - Redução de velocidade
 - Adaptação urbana/Áreas de trânsito calmo
 - App AMC móvel

- Mobilidade – Transporte público
 - Binários e faixas exclusivas
 - Bilhete único
 - BRT com estações automatizadas
 - Integração com Metrô e BRT
 - 100% dos ônibus com wi-fi
 - 35% dos ônibus com ar-condicionado
 - 90,7% de ganho de velocidade em alguns corredores
 - App Meu Ônibus Fortaleza (horários e rotas)
 - 257,5km de malha cicloviária



- 80 estações de bicicletas
 - Mini-biciletar para crianças
 - Bicycletas integradas
 - Carro elétrico compartilhado (VAMO)
 - Redução de 5,9 ton. de CO₂
- Limpeza Urbana e Cidade Saudável
- 62 ecopontos instalados (com previsão de +52 até 2020)
 - Ecopolo Leste-Oeste
 - Projeto Praia Acessível
 - 22 praças com wi-fi
 - Iluminação de Led em espaços públicos
- Segurança
- Monitoramento eletrônico
 - 7 Torres (Centrais de Monitoramento) implantadas
 - 40 câmeras por célula
 - 24h de monitoramento
 - Patrulhamento 24h
 - Espaço Cidadania

4.2 Oportunidades Potenciais 2019-2020

Dando continuidade às ações que visam à melhoria da qualidade de vida dos fortalezenses, a PMF lançou o maior programa de investimentos na história da cidade de Fortaleza: o “Mais Ação”. Com um valor global de recursos a serem investidos na ordem de R\$ 1,5 bilhão, as ações da Prefeitura vão garantir, dentre as iniciativas previstas, a reforma e a construção de unidades de saúde, a requalificação de espaços públicos, a edificação de Centros de Educação Infantil e Escolas de Tempo Integral, a urbanização de lagoas, a drenagem e a pavimentação de vias, além da ampliação do projeto Areninhas, implantação de binários, ciclofaixas e de melhorias voltadas ao transporte público municipal. A meta do programa é atender, no biênio 2019-2020, todas as Regionais da Capital. A seguir, algumas das ações que impactam mais diretamente a atividade turística.

- Mobilidade – Transporte público
- 3 novos miniterminais de ônibus (Centro, José Walter, Washington Soares)
 - Requalificação de calçadas, canteiros e pavimentos (Avenidas Fernandes Távora e José Bastos)

- Requalificação de vias, corredor de ônibus, alargamento de via (BR 116 e Avenida Sargento Herminio - GEC)
- Requalificação de vias, calçadas, canteiros centrais (Desembargador Moreira, Hist. Raimundo Girão /Br. De Studart, Rua dos Tabajaras, Vicente de Castro / Adolfo Caminha / João Moreira, Av. Dom Luis)
- +105 km de Ciclovias/Ciclofaixas
- 130 novas estações do Bicicletar
- 60% da frota de ônibus com ar-condicionado

➤ Infraestrutura

- 150 reformas de praças
- +31 Novas Areninhas
- Reforma do Ginásio Aécio de Borba
- Drenagem e Pavimentação (Canidezinho, Cajazeiras, Barroso, Mondubim, Jangurussu, Curió, Paupina, Granja Lisboa, Heráclito Graça e Itaperi)
- +58 Novos Ecopontos
- +1.400 trechos de pavimentação

➤ Urbanização

- 128 mil m² do Parque Rachel de Queiroz
- Cidade da Criança
- Beira Rio
- Parque Passaré
- +5 Reformas de Parques e Lagoas
- Requalificação e Ordenamento de Espaços Públicos
- Urbanização de Assentamentos Precários

➤ Proteção e Cultura

- 10 Torres de Segurança
- Cinema no Terminais
- +2.595 Unidades Habitacionais



“O projeto ‘Diga Lá, Turista’ possibilita que conheçamos a opinião do visitante de Fortaleza quanto a uma série de itens, desde serviços de infraestrutura a atrativos turísticos. Com isso, podemos balizar nossas ações no sentido de prestar um serviço cada vez melhor aos turistas que visitam nossa cidade”

Alexandre Pereira – Secretário de Turismo do Município

“O planejamento estratégico do Município tem como premissa melhorar o serviço público a partir da percepção dos usuários. O @Avalie é um instrumento fundamental para identificarmos onde e como melhorar. Começamos a utilizá-lo para avaliar atendimentos em postos de saúde e estamos expandindo, ampliando seu potencial”.

Philipe Theophilo Nottingham – Secretário do Planejamento Orçamento e Gestão