

Instituições de suporte, serviços e desempenho: um estudo em aglomerações turísticas de Santa Catarina

Autoria: Valmir Emil Hoffmann, Lucila Maria de Souza Campos

Este estudo teve por objetivo geral avaliar as instituições de suporte à atividade turística em destinações turísticas na região do litoral norte de Santa Catarina. A discussão sobre aglomerações territoriais e recursos competitivos teve seus primórdios no século XIX, quando se apontou a aglomeração territorial como fonte de criação para novos negócios e também como repositório do que posteriormente foram chamados de recursos competitivos. Tem-se então que um dos aspectos primordiais da existência dessas aglomerações é a presença de recursos, que são coletivos com relação às empresas nelas inseridas, mas são privados com relação às empresas de fora e que seu impacto se reflete no desempenho das organizações, e assim na aglomeração como um todo. Dentre esses recursos, estão as instituições de suporte à atividade da indústria. O papel das instituições foi descrito como essencial dentro de uma aglomeração tendo em vista sua capacidade de prestar serviços para a indústria de maneira mais focada e a preços mais baixos, em função da escala desses serviços. Esses serviços podem ser diversificados, como o desenvolvimento de assessorias técnicas como forma de apoio não financeiro, até o fornecimento de novas informações acerca de tecnologia e oportunidades. Para alcançar os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa com instituições de sete cidades da chamada Costa Verde em Santa Catarina: Balneário Camboriú, Bombinhas, Itajaí, Itapema, Navegantes, Penha e Porto Belo, que além da localização próxima têm em comum possuir o turismo de sol e praia entre suas atividades econômicas. A escolha por essa atividade econômica se deveu ao fato de que as empresas turísticas, de modo geral, se aglomeram em torno dos atrativos turísticos, e assim propiciam o surgimento de instituições de suporte a sua atividade, pela facilidade de escala desses serviços. A região foi escolhida pois está entre os destinos de sol e praia mais importantes do Brasil. Os dados primários foram conseguidos através da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas com os dirigentes de instituições. Os dados secundários relacionados ao desempenho turístico das cidades foram retirados de uma página oficial do órgão de turismo estadual de Santa Catarina. O tratamento se deu por estatística descritiva e categorização. Os resultados apontam que há diversidade de instituições na região, mas que isso não se reflete em diversidade de serviços que se concentram nas assessorias. Além disso, nem todas as instituições têm seu escopo no turismo. Grande parte dessas instituições são públicas, o que reflete que esse é o agente mais presente nessa atividade na região e que as redes locais são do tipo interorganizacionais. Também que as instituições estudadas podem ser consideradas recursos da aglomeração estudada, mas não se pode assegurar que eles geram vantagem competitiva a essas destinações. Como limitação está a característica da coleta gerada a partir de uma entrevista em cada instituição e para estudos futuros prevê-se a possibilidade de ampliar regionalmente o trabalho e verificar se existe um efeito localidade no papel das instituições de suporte à atividade turística.

1 Introdução

A discussão sobre aglomerações territoriais e recursos competitivos teve seus primórdios em Marshall (1925). Quando o autor fez referência à presença de fornecedores, e mesmo a um conhecimento coletivo que “pairava no ar”, pode-se perceber um nexos com o que se chamou posteriormente de recursos estratégicos. Os trabalhos de autores como Becattini (1979), Brusco (1982) e Utili et al. (1983) reforçaram essa percepção e indicaram que havia semelhanças entre seus achados e os de Marshall (1925). Tem-se então que um dos pontos primordiais da existência dessas aglomerações é a presença de recursos, que são coletivos com relação às empresas nelas inseridas, mas são privados com relação às empresas de fora. E são esses recursos que garantem maior competitividade às empresas aglomeradas. Estas ideias reportam-se à Visão Baseada em Recursos (*Resource-Based View*), que indica que a geração de vantagens competitivas se dá pelo acesso e/ou controle de recursos estratégicos (BARNEY, 1991). Dentre os recursos estratégicos aos quais a empresa pode ter acesso ou controle em uma aglomeração, estão as instituições (SCHMITZ, 1993; PANICCIA, 1998; MOLINA-MORALES, LOPEZ-NAVARRO; GUIA-JULVE, 2001; ASHEIM, ISAKSEN, 2003).

O papel das instituições foi descrito como essencial dentro de uma aglomeração tendo em vista sua capacidade de prestar serviços para a indústria de maneira mais focada e a preços mais baixos, em função de sua escala (BRUSCO, 1993; SCHMITZ, 1993). Este suporte se dá pelo desenvolvimento de apoio institucional não financeiro (BRUSCO, 1993); e têm ainda a habilidade de captar externamente e internalizar na aglomeração informações relevantes para as empresas, através de sua rede de contatos com instituições de fora da aglomeração, e mesmo de outros países (MOLINA-MORALES; HOFFMANN, 2002). Igualmente, é papel das instituições o fornecimento de novas informações acerca de tecnologia e oportunidades disponíveis para toda a rede, segundo Molina-Morales; Lopez-Navarro; Guia-Julve (2001). Isso pode diminuir os custos de aquisição de informação que, para as pequenas empresas, podem ser relativamente pesados. Dessa forma, as instituições funcionam como repositórios, onde o conhecimento é armazenado e repassado para toda a rede.

Essas instituições podem assumir várias configurações, como associações empresariais; institutos de tecnologia; agências governamentais e fontes financiadoras. De certa forma, esses serviços oportunizam relações de cooperação e competição que se ensejam no contexto da rede interorganizacional aglomerada. Ou seja, parece ser que a demanda por parte das empresas e o fornecimento por parte das instituições faz com que se estabeleçam as redes interorganizacionais, como modelo de organização mais ajustado a esse tipo de realidade.

A atividade turística no Brasil reúne condições de ampla diversidade de atrativos e se apresenta com grande variabilidade de fluxo. Depois da retração registrada em 2009, em 2010 o turismo internacional no Brasil voltou a crescer, com 7.182 mil desembarques e geração de receita cambial de US\$5.317 milhões. A perspectiva é positiva para os próximos anos, considerando tanto a Copa do Mundo de 2014 como as Olimpíadas em 2016. Em termos de variabilidade de fluxo, como ilustração destaca-se que os últimos dados disponíveis sobre a demanda turística no estado do Amazonas, que é tipicamente ligada ao turismo de selva, apontou o ingresso de cerca de 54 mil pessoas, somadas a outras 439 mil que se destinaram à hotelaria urbana no ano de 2008 (AMAZONASTUR, 2009). No mesmo período, em um destino mais ligado ao sol e praia, como Santa Catarina, o ingresso foi de mais de 4.303 mil turistas (SANTUR, 2010a).

As destinações turísticas são aglomerações de empresas em torno de um atrativo turístico geográfico, histórico e/ou cultural. Nesse caso, a aglomeração é a forma precípua de

localização da indústria turística. A existência de instituições de suporte à atividade turística já foi detectada por Hoffmann, Braghirolli e Campos (2011) tal como encontrado em aglomerações de manufatura nos trabalhos de Schmitz (1993) e Kristensen (1993). Assim, este trabalho parte do suposto que uma maior dotação de alguns recursos e, em especial de instituições de suporte e seus serviços, traz vantagens competitivas para a empresa presente na destinação turística e que nessas destinações existem essas instituições e serviços. Dessa forma o objetivo central deste trabalho é avaliar as instituições de suporte à atividade turística em destinações turísticas na região do litoral norte de Santa Catarina.

Este artigo está organizado em cinco partes. Nesta primeira é apresentada a introdução do trabalho; na segunda discute-se a fundamentação teórica da pesquisa; na terceira, detalha-se a metodologia empregada. Na quarta, evidenciam-se os resultados e a discussão. Na quinta, estão as conclusões, limites e recomendações.

2 Fundamentação Teórica

A discussão sobre o papel das instituições em aglomerações territoriais remete para duas abordagens distintas e complementares. Por um lado está a própria noção da existência da aglomeração em si, como um fenômeno econômico (MARSHALL, 1925), mas também social (BRUSCO, 1982). Por outra está a compreensão sobre o papel do que se pode chamar de efeito aglomeração (HOFFMANN; BANDEIRA-DE-MELLO; MOLINA-MORALES, 2007), que se trata do impacto que o fato de estar presente em uma aglomeração exerce sobre o desempenho das empresas. No Brasil e também em outros países, esse impacto tem sido medido em termos de recursos estratégicos (MARTINEZ-FERNANDEZ, 2001). A existência desses recursos na aglomeração é que interessa para o objetivo deste trabalho.

Ao se falar de recursos estratégicos reporta-se aos escritos de vários autores como Wernerfelt (1984); Dierickx e Cool (1989) e Barney (1991). Esses autores estabeleceram que as empresas como conjuntos de recursos tangíveis, intangíveis e humanos, baseiam sua vantagem competitiva justamente na posse e/ou acesso a recursos competitivos. Isso faz com que elas se esforcem para gerar internamente esses recursos. Os recursos de controle são aqueles que a empresa pode dispor, enquanto que os de acesso podem gerar vantagem, mas a empresa não pode exercer a tomada de decisão direta sobre seu uso e/ou fim. No caso das aglomerações territoriais, o que se percebe é que vários trabalhos que tratam do tema (SCHMITZ, 1993; KRISTENSEN, 1993; DEI OTTATI, 1994; PANICCIA, 1998; MALMBERG; POWER, 2005) indicam a existência de recursos de acesso. Alguns desses recursos também podem ser encontrados em redes de empresas dispersas geograficamente. Dessa forma, entende-se que a aglomeração territorial pode propiciar o surgimento de redes como modelo organizacional.

Os recursos já encontrados em aglomerações de distintas indústrias podem ser de diversos tipos. A confiança tem sido apontada como um recurso existente na aglomeração territorial, mas também em outros tipos de redes, como indicado por Franco (2007). Essa confiança estará baseada na redundância dos laços entre as empresas, e serve de estímulo para que as empresas acumulem informação, que tanto pode estar relacionada às demais empresas (DEI OTTATI, 1994) - informação reputacional – como também aquela que se refere a produtos e mercados (JONES *et al.*, 1997).

Outro recurso presente na aglomeração é a mão de obra qualificada. Talvez por uma questão de custo de oportunidade, um trabalhador ao deixar uma empresa de uma indústria aglomerada territorialmente tenderá a buscar emprego em outra empresa da mesma indústria. Essa mobilidade interna da mão de obra propicia a preservação do conhecimento tácito acumulado pelo trabalhador, dentro dos limites da própria indústria. Mesmo que isso signifique uma perda isolada para a empresa que está sendo deixada, há um ganho coletivo,

em comparação com o deslocamento extra-industrial (MOLINA-MORALES; LOPEZ-NAVARRO; GUIA-JULVE, 2001).

Um terceiro recurso que tem sido muito discutido em distintos trabalhos é a cooperação. A cooperação entre as empresas pode se dar de distintas formas. A rede aglomerada é uma comunidade de pessoas e empresas que têm um convívio constante pela aproximação, retratada na vida extra-profissional existente, onde as pessoas acabam encontrando-se nos distintos eventos sociais. Isso cria uma interdependência que sobrepassa aquelas relações puramente econômicas ou de negócios (MOLINA-MORALES; LOPEZ-NAVARRO; GUIA-JULVE, 2001). Nesse ambiente, a cooperação é um mecanismo que auxilia a manutenção das relações entre as empresas (COSTA, 1993).

O papel das instituições tem se revelado um quarto recurso presente nas aglomerações. Sobre as instituições pode-se notar que há diferentes aspectos a discutir. Em um trabalho sobre a indústria cerâmica, foi detectado que uma mesma indústria em localizações diferentes pode ter instituições distintas localmente (Referência omitida para essa avaliação, 2006). Vários autores destacam a existência de diferentes instituições de suporte (SCHMITZ, 1993; KRISTENSEN, 1993; PANICCIA, 1998). Estas instituições podem assumir distintas configurações, como associações empresariais; instituições de tecnologia; agências governamentais, locais, regionais e ou nacionais; e mesmo fontes públicas e privadas de financiamento. Ou seja, pode-se partir do pressuposto de que nas destinações existem instituições, mas não necessariamente que elas sejam as mesmas em todas os tipos de aglomerações.

Os serviços que podem ser desenvolvidos pelas instituições são igualmente diversificados. Elas diminuem os custos das empresas através da oferta de serviços públicos (DEI OTTATI, 1987), chamados por Benton (1993) de serviços reais; melhoram a comunicação externa das empresas (SWAN; NEWELL, 1995); regulam os impactos sobre o meio ambiente ecológico (PANICCIA, 1998); corroboram o surgimento de novas empresas (MALMBERG; POWER, 2005); e são auxiliares na transferência de conhecimento (HOFFMANN; BANDEIRA-DE-MELLO; MOLINA-MORALES, 2007). A partir de tantas atribuições, pode-se intuir que as instituições de suporte às indústrias inseridas em uma aglomeração territorial, que se governe como uma rede interorganizacional, formam um importante atrativo para as empresas, além de aprimorarem a competitividade interna da própria aglomeração, sempre que forem capazes de gerar serviços reais. De certa forma, estes serviços reais oportunizam relações de cooperação e competição que se ensejam no contexto da rede interorganizacional aglomerada.

Quanto ao financiamento das instituições no Brasil, ele tem se mostrado distinto ao que ocorre no exterior. Brusco (1993), ao escrever sobre a prestação dos serviços reais, concentrou sua pesquisa nas instituições subvencionadas pelo poder público. No entanto, a realidade no Brasil pode se distanciar daquela verificada pelo autor, considerando que a sociedade civil tem se organizado para responder às demandas sociais. Da mesma forma, autores como Esser *et al.* (1994) destacam a importância das associações da sociedade civil que são capazes de gerar competitividade para as empresas. No trabalho apresentado por Martinez-Fernandez (2001), evidencia-se que a associação local da indústria cerâmica em Castellón (Espanha) é financiada com recursos das empresas e seu prestígio é alto no setor, o que faz com que sempre haja disputa política por seu controle. Isso parece indicar que pode haver maior senso de pertinência quando o financiamento ocorre dessa forma.

As instituições também podem servir como elo entre as empresas da aglomeração e outros atores de fora da aglomeração (MOLINA-MORALES; HOFFMANN, 2002). Também, elas podem se tornar um ambiente onde se estabelecem as redes sociais entre os entes aglomerados (MARTINEZ-FERNANDEZ, 2001). Foi indicado por Dwyer e Kim (2003) que o gerenciamento da destinação turística é um recurso capaz de ampliar a

competitividade dessa destinação. Aqueles autores esclarecem que a interação entre os agentes públicos e do terceiro setor podem definir temas importantes como a promoção da destinação, por exemplo. Dessa forma, além das relações diádicas instituição-empresa, podem ocorrer outras, que envolvam conexões instituições-instituições, o que se supõe pode diminuir a sobre ou a suboferta de serviços ou mesmo a complementaridade desses serviços.

Como já salientado, Esser et al. (1994) mostraram que a existência das instituições e seus serviços relacionam-se à competitividade de uma aglomeração de empresas. As instituições através de suas atividades, como mínimo, diminuem alguns custos relacionados aos serviços próprios para o setor (BRUSCO, 1993). Talvez por isso elas auxiliam o surgimento de novas empresas (MALMBERG; POWER, 2005). Desde um ponto de vista sistêmico, Esser et al (1994), de maneira geral e posteriormente Dwyer e Kim (2003), especificamente falando de turismo, evidenciaram que a competitividade não se deriva de apenas um âmbito (micro ou macro), mas de um conjunto de circunstâncias. Note-se, por exemplo, que no modelo de Dwyer e Kim (2003) a administração da destinação - onde se encontram as instituições de suporte em seu modelo - as condições situacionais e de demanda vão impactar em indicadores de desempenho da destinação, como fluxo e gastos dos turistas.

Em relação aos tipos de instituições, Schmitz (1993) elenca dois: as públicas e as intermediárias. Conforme o autor, as instituições públicas como universidades e escolas de ensino tecnológico têm papel importante, pois tratam de formar mão de obra e promover a pesquisa. As intermediárias são aquelas que contribuem na elaboração de normas para a produção e comercialização dos produtos e serviços, fornecem assessorias em questões trabalhistas, como as associações comerciais, industriais e de empresários (AMPE p.ex.) e os sindicatos patronais. Além disso, elas podem exercer representação política e apoio para projetos de inovação tecnológica. Nesse último grupo ainda se encontram os bancos que podem fornecer créditos específicos para o setor e mesmo incentivos ao comércio internacional.

A discussão sobre turismo e instituições da maneira mais específica, é recente. Trimarchi (2004, p.117) já definiu a existência de distrito cultural industrial, que não se distancia da definição clássica de Marshall (1925), pois “a única peculiaridade relevante é a natureza dos bens produzidos”. No caso estudado por aquele autor, evidencia-se o trabalho do governo local e de suas instituições a fim de estabelecer a cidade de Siena na Itália como um destino turístico cultural. André (2004, p.160), também ao discutir o turismo cultural, salientou que o êxito da gestão de uma destinação turística pressupõe maior diálogo entre os agentes, a fim de que se trate o destino de forma integral, ou seja, “incorporando todos os recursos e/ou produtos existentes a uma oferta global, articulada no território e de acordo com o tecido social e econômico presente no mesmo”. O autor relatou que o uso do planejamento estratégico para dinamizar o turismo da cidade de Figueras (Espanha) se deu com a participação do poder público, agentes empresariais e terceiro setor. Ainda na Espanha, Bonet (2004) descreveu o crescimento do turismo na cidade de Barcelona, que foi dinamizado a partir da constituição de um consórcio público-privado que juntou a Prefeitura, a Câmara de Comércio, Indústria e Navegação e a Fundação de Promoção de Barcelona. A partir das Olimpíadas de 1992, Barcelona passou de uma urbe industrial desconhecida para um dos destinos culturais europeus mais demandados, com incremento no número de pernoites de 7,83% a.a., no período 1990-2002, já como fruto dessa organização. A instituição criada possui cinco diretorias: administração e organização; marketing; imprensa e comunicação; informática e novas tecnologias e comercial e novos projetos, o que mostra que esse tipo de instituição tanto tem impacto no desempenho da destinação, como pode ofertar diversos serviços para esse fim.

3 Metodologia da pesquisa

Esta pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva. A parte exploratória está relacionada à determinação das instituições, pois não se conhecia *a priori* as localidades pesquisadas, a ponto de saber a quantidade ou tipo de instituições existentes. O caráter descritivo é verificado pelos resultados dos demais objetivos.

Para o desenvolvimento dessa pesquisa foi realizada uma etapa de pesquisa de campo, nos municípios da chamada Costa Verde que integram a AMFRI - Associação dos Municípios da Região da Foz do Rio Itajaí (AMFRI, 2010), do litoral norte de Santa Catarina: Balneário Camboriú, Bombinhas, Itajaí, Itapema; Navegantes, Penha; Porto Belo, excluindo-se da lista Camboriú, Ilhota, e Luiz Alves por não serem banhadas pelo mar e pelo fato de o turismo nessas últimas cidades não ser o de sol e praia. A cidade de Balneário Piçarras também foi excluída da pesquisa pelo fato de o acesso ter sido tentado e não ter sido conseguido no momento da aplicação do questionário.

Foi realizado um censo com todas as instituições públicas, privadas e do terceiro setor, que possuíam algum tipo de ligação com o desenvolvimento de atividades de suporte ao turismo nas cidades citadas. Para se determinar a listagem das instituições foram consultadas as prefeituras de cada município. Para se completar a informação, as instituições pesquisadas também deram orientações que confirmaram e/ou ampliaram a listagem fornecida por cada prefeitura.

Os dados utilizados nesta pesquisa se originam de fontes primárias e secundárias. Os dados primários foram obtidos por intermédio da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas, que possibilitaram a elaboração de um trabalho de análise com características qualitativas e quantitativas e de caráter descritivo. As perguntas fechadas foram respondidas dentro da escala contínua intervalar de 1 a 5, sendo 1 para a menor intensidade e 5 para a maior intensidade. O detalhamento dos objetivos e os indicadores utilizados são apontados no Quadro 1. Os respondentes foram os dirigentes das instituições, através de um procedimento de agenda prévia. A aplicação foi feita de maneira pessoal, a fim de manter o controle sobre o fornecimento dos dados.

Já os dados secundários foram coletados por meio de pesquisa documental efetuada em material eletrônico disponibilizado pela Santa Catarina Turismo S/A (Santur), através do sítio eletrônico www.santur.sc.gov.br. A intenção inicial era utilizar dados de 2009, os mais atualizados. Mas essa ideia foi abandonada pois estavam disponíveis apenas as informações de Balneário Camboriú, Itajaí e Porto Belo. Então utilizou-se os dados de 2004 e 2008. Como não havia dados do período em análise (2004-2008) para a cidade de Navegantes, ela foi excluída desta etapa. Já para a cidade de Penha, o cálculo foi realizado entre 2005 e 2008, pois eram os únicos anos disponíveis na referida fonte, quando foi realizada a pesquisa do dado (2º. semestre de 2010). E para a cidade de Itapema, o intervalo foi de 2004 e 2007, pois não havia dados da cidade para o ano de 2008. Note-se que alguns dados que constam nos documentos da Santur foram fornecidos por prefeituras, possivelmente através de convênio. Com esses dados que se referem ao desempenho do turismo na cidade, calculou-se a variação entre o primeiro ano e o último disponível. Neste trabalho somente as variações são apresentadas. A escolha pelo uso das variações se deveu ao fato de os números entre as cidades serem muito distintos, por exemplo, mais de 95% da demanda total de turismo em 2008 entre as cidades estudadas foi para Balneário Camboriú (SANTUR, 2010a).

O tratamento de dados foi realizado através de estatística e categorização. A estatística aplicada para os estudos preliminares foi a descritiva, no caso dos objetivos 1e 2 (apresentados na Figura 1 a seguir). O estudo seguinte – objetivo específico 3 - procurou relacionar a quantidade de instituições e de serviços com a variação nos dados da demanda

turística, entre o primeiro e o último ano disponível, para se visualizar a intensidade dessa relação. Isso foi feito através da correlação de Pearson.

Objetivos	Perguntas do Questionário
1) Determinar a existência de instituições de suporte e sua fonte de financiamento.	1. Nome da instituição 2. Ano de fundação 3. Objetivos organizacionais; 4. Origem de recursos para sua manutenção; 5. Número de associados contribuintes e não contribuintes
2) Determinar os serviços prestados pelas instituições	6. Especificação dos serviços oferecidos; a) Tipo b) Ênfase atribuída
	Dados Secundários*
3) Determinar a relação entre as instituições, seus serviços e o desempenho competitivo de destinações turísticas de Santa Catarina.	a) Demanda turística nacional; b) Demanda turística internacional c) Gastos diários por turista nacional d) Gastos diários por turista internacional e) Permanência por turista nacional f) Permanência por turista internacional g) Uso da hotelaria

Figura 1 – Descrição de Variáveis e Indicadores

Fonte: Santur (2010; 2010a) e elaboração própria.

4 Resultados

Neste item apresentam-se os resultados do trabalho e uma discussão sobre os mesmos. O ordenamento que se aplicou é o mesmo dos objetivos específicos do trabalho.

4.1 Existência de instituições de suporte à atividade turística e financiamento

Os resultados deste objetivo apontaram 49 instituições de suporte à atividade turística na região estudada, conforme apresentado na Tabela 1. Pode-se observar que as duas cidades com maior número de instituições de suporte à atividade turística são Itajaí e Balneário Camboriú, ambas com 13 instituições cada, correspondendo a 53% do total delas. Este fato parece compreensível, pois Itajaí e Balneário Camboriú são as duas cidades com maior população entre aquelas estudadas. Contudo, as duas com maior demanda turística são Balneário Camboriú e Itapema.

A Tabela 1 mostra também que entre as 49 instituições pesquisadas apenas 3 foram criadas durante o período de análise, sendo duas delas em Itajaí (AMFRI – 2006; SETUR – 2009) e uma em Penha (Sindicato dos hotéis – 2009). No caso específico da AMFRI, apesar dela estar em Itajaí e fomentar o turismo local, trata-se de um órgão supramunicipal, e dessa maneira sua participação pode ter relação com o turismo de toda a região.

A Tabela 1 indica ainda que na região estudada há vinte tipos distintos de instituições. Na primeira coluna estão numeradas as instituições, com destaque para aquelas que possuem a palavra turismo, ou suas derivadas, no seu objetivo. Com isso percebe-se que entre as vinte listadas, onze estão relacionadas diretamente ao turismo e outras nove têm suas atividades vinculadas ao turismo de forma indireta. Percebe-se ainda que a que todos os municípios possuem secretaria de turismo (SETUR), o que parece indicar a importância que a atividade tem para cada cidade. Note-se que em alguns casos essa secretaria se junta às outras atividades econômicas cidadina, como indústria e comércio e agricultura.

Além da SETUR, as organizações mais presentes são a associação comercial e industrial e a câmara de dirigentes lojistas (CDL). Essas duas associações têm escopo específico, sendo que a primeira mais voltada à representação política, e a CDL mais voltado ao crédito. Maiores detalhes sobre os serviços serão vistos adiante. Percebe-se ainda que das

vinte organizações ligadas diretamente ao turismo, sete foram criadas a partir de 2001, o que parece indicar que a estrutura é recente.

Em uma análise por cidade, percebe-se que Itajaí e Balneário Camboriú possuem maior número de instituições, com treze cada uma. No entanto, apesar do mesmo número elas são distintas, em termos de estrutura para o turismo. Em Itajaí, a Secretaria Regional e AMFRI não são órgãos do município e não atendem demandas apenas da cidade e sim de todas as cidades do entorno. Dessa forma, o crédito dessas instituições deve ser computado ao menos em parte para as demais. Das treze instituições itajaienses listadas, três são exclusivas da cidade e com o foco direto em turismo.

Por outro lado, a cidade de Balneário Camboriú, que atrai um dos maiores fluxos turísticos para o estado, é a cidade com a maior quantidade de instituições ligadas ao turismo. Entre as treze listadas, sete têm em seu escopo a palavra turismo. Sua secretaria de turismo é a mais antiga entre as pesquisadas, datada de 1970, quase vinte anos antes da segunda mais antiga (Penha em 1989). Sua estrutura está composta por quatro órgãos com características públicas e privadas.

Como se viu, nas cidades se encontram tanto instituições do tipo pública como as intermediárias. Chama a atenção o destaque que Schmitz (1993) deu para as públicas, ao incluir entre elas as universidades e escolas de ensino tecnológico, como formadoras de mão de obra. Nessa pesquisa percebeu-se o papel que o SENAC de Itajaí tem como formadora de mão de obra. Embora não tenha sido citada pela prefeitura e também pelas outras instituições, a Univali de Balneário Camboriú possui um dos bacharelados em turismo mais antigos do Brasil e a formação de seus estudantes tem sido reconhecida por diversos prêmios. Essa instituição ficou de fora por não ter sido apontada.

Os resultados da presente pesquisa relacionados às fontes de financiamento das instituições de suporte às atividades turísticas estão apresentadas também na Tabela 1. Observa-se que, na maioria das instituições pesquisadas, os recursos vêm do Estado ou da prefeitura (dotação orçamentária). Quando não é este o caso, observa-se que muitas destas instituições se mantêm através de mensalidade dos associados, sejam estas pessoas físicas ou jurídicas. A Tabela 1 mostra que a maioria das instituições que são ligadas ao turismo diretamente nas cidades pesquisadas são financiadas por dinheiro público. Das vinte instituições, nove são financiadas por recursos privados, sendo que em dois casos isso é feito de maneira compulsória. De certa forma isso evidencia que o poder público é o fomentador da atividade na região.

A literatura sobre o tipo de instituição é ainda incipiente. No texto de Bonet (2004) percebe-se que a prefeitura e o terceiro setor trabalham na administração da destinação, tal como foi recomendado por Dwyer e Kim (2003). A presença desse tipo de instituição foi verificada em todas as cidades, o que pode ensejar, ao menos, potencial para se compor esse trabalho conjunto e a geração de competitividade tal como ressaltaram Dwyer e Kim. Por outro lado, parece relevante o fato das instituições ligadas ao turismo terem sido criadas nos últimos dez anos. No caso específico das SETUR, há outro componente de troca de comando (ou há possibilidade ao menos), a cada quatro anos, o que não permitiria a existência de projetos de longo prazo. Note-se que algumas instituições, principalmente as universidades e centros tecnológicos apontados por Schmitz (1993) podem ter grandes vantagens com o tempo, e a elevação de sua curva de aprendizagem através da pesquisa. Então, parece ser que são as secretarias de turismo que se prestam ao papel de nó da rede de relacionamento, pois se constituem no maior investidor na atividade da região.

4.2 Serviços prestados pelas instituições de suporte

De acordo com os dados apresentados na Tabela 1, diversos são os objetivos ou funções das 49 instituições identificadas e pesquisadas. Com intuito de facilitar a análise dos dados, foram pré-selecionados 15 tipos distintos de serviços:

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. Aperfeiçoamento (Ap) | 2. Infraestrutura para Eventos (IE) |
| 3. Assessoria de Imprensa (AI) | 4. Infraestrutura para Treinamentos (IT) |
| 5. Assessoria Jurídica (AJ) | 6. Investimentos (In) |
| 7. Assessoria Técnica (AT) | 8. Representação Política (RP) |
| 9. Assessoria Tecnológica (AN) | 10. Serviço de Informação (SI) |
| 11. Atividades Comerciais (AC) | 12. Treinamento (Tr) |
| 13. Atividades Sociais (AS) | 14. Ações de Sustentabilidade Ambiental (ASA) |
| 15. Convênios (C) | |

Conforme apresentado na metodologia, as instituições deveriam detalhar o serviço (quando pertinente) e atribuir um grau de importância de 1 (menos importante) a 5 (muito importante) para cada um dos serviços que a instituição prestasse. Os resultados estão apresentados na Tabela 2. Esta tabela se propõe a detalhar a prestação de serviços por parte daquelas instituições ligadas ao turismo nas distintas cidades. Para facilitar a análise, tratou-se de sinalizar a intensidade de cada serviço prestado com uma escala de cinza, sendo o tom mais fraco para o 1 (intensidade baixa na escala) e o mais forte para o cinco (intensidade alta na escala). As instituições também foram agrupadas por tipo, para se proceder a comparação entre elas, nas distintas cidades.

A cidade de Itajaí e Itapema foram as que registraram o maior número de atividades com valores tendendo à parte superior da escala de importância (4 e 5), com 23 cada. Em Itajaí isso pode ser explicado pela presença de duas instituições que são regionais e que entraram na pesquisa (AMFRI e Secretaria Regional); já em Itapema, não há uma razão objetiva para isso. Percebe-se em Balneário Camboriú, apesar de ser a localidade com maior número de instituições com escopo no turismo, apresentou 16 serviços que foram considerados como importantes. Note-se que as atividades da COMTUR e FUMTUR foram direcionadas para a SETUR, pelo próprio entrevistado, o que fez com elas aparecessem sem nenhum destaque nessa Tabela 2. Entre as SETUR, os serviços ressaltados foram o aperfeiçoamento, as assessorias e a representação política. Merece destaque a SETUR de Itapema, onde quase todos os serviços da escala foram apontados com nota cinco, o que influenciou o resultado anterior, assinalado. As atividades comerciais, sociais, convênios, treinamento e as ações de sustentabilidade ambiental foram pouco ressaltadas. Entre as outras organizações, novamente as assessorias foram as mais prevalentes com valores 4 e 5, com exceção do tipo tecnológica e convênios.

Nota-se de modo geral, que as instituições que assumem a maioria das ações com ênfase nos destinos turísticos são as públicas, ao contrário do que foi visto no estudo de Martínez-Fernandez (2001), onde sobressaíram-se as instituições privadas. Os serviços prestados pelas instituições podem ser a forma como a destinação cria seus recursos competitivos, como já destacado na literatura (DWYER; KIM, 2003). E esses recursos que são do tipo “acesso”, conforme Barney (1991), auxiliariam na construção da competitividade das empresas, e no caso do turismo, da própria destinação, como afirmaram Dwyer e Kim (2003). De certa forma esse resultado também dista daquele ressaltado por Bonet (2004), quando estudou Barcelona. Naquele caso, Bonet (2004) indicou que a gestão da destinação é feita de maneira consorciada e envolve tanto empresas como governo local, que o que recomendam Dwyer e Kim (2003) ao discutirem o tema. Como foi visto nos resultados do objetivo anterior e novamente aqui, esses atores estão presentes, mas quem assume maior empenho são as instituições públicas. Ou seja, esses são os serviços reais apontados por Benton (1993).

	Tipo de Instituição e total por cidade	Financiamento	Filiação	Associadas	Itajaí 13	Navegantes 5	Bal.Camboriú - 13	Itapema 4	Penha 4	Bombinhas 5	Porto Belo - 5
1.	SEBRAE				1973						
2.	Comtur – comissão municipal de turismo	Pública	Independente	-	1996		S.D.				
3.	CDL – Câmara de dir. lojistas				1942	2003	1977	1991	2003	1992	1995
4.	Fund. de preservação da memória histórica				1925						
5.	Secretaria Regional - Gerencia de Cultura e Esporte, Turismo Regl.	Pública	Governo Estado	9	2003						
6.	AMFRI - Consórcio intermunicipal de turismo Costa Verde e Mar	Pública	-	11	2006						
7.	Fundação Cultural				2000	2000*	1994				S.D.*
8.	Secretaria ou fundação municipal de meio ambiente				2000	2001	1989				2001
9.	SESC – Serviço Social do Comércio				1946						
10.	SINE				1975		1975				
11.	SENAC – Serviço Nacional do Comércio	Privada-compulsório	Fecomércio	Todas comércio	1949						
12.	ACI – Associação coml. e indl.				1929	1990	2004	2001	1993	1999/2004**	S.D.
13.	SETUR – Secretaria de Turismo	Pública	Prefeitura	-	2009	1999	1970	1998	1989	1997	1993
14.	FUMTUR – Fund. Mun. de turismo	Privada-compulsório	SETUR	-			1994				
15.	Aguitur	Privada	-	78			2001				
16.	ABBTUR – Associação Bras. de bachareis em turismo	Privada	-	63			1991				
17.	Associação das pousadas e hospedarias alternativas	Privada	-	60			2000			**	
18.	Convention and Visitors Bureau – CVB	Privada	CVB Estadual	112			2002				
19.	AMPE – Associação das pequenas empresas						1996				
20.	Sindicato dos empregadores em hotéis, bares, rest. e similares	Privada	-	Diversos				1992	2009	2002***	

Tabela 1: Listagem das Instituições de Suporte pesquisadas.

Fonte: dados da pesquisa

Notas:

S.D. não informado.

* Também ligadas à preservação da memória histórica.

** Há duas entidades empresariais com escopo semelhante.

*** Parece funcionar mais como uma associação para desenvolvimento do turismo que um sindicato.

Nome da Instituição	Ap	AI	AJ	AT	AN	AC	AS	C	IE	IT	In	RP	SI	Tr	ASA
SETUR – Itajaí (ITJ)	5	3	3	5			3	3	3	3	5	3		3	
SETUR – Navegantes		3	3	4				4	2	2		5	3		
SETUR – Balneário Camboriú (BC)	5	3	3				3	2	3	3		5	3		
SETUR – Itapema (ITP)	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
SETUR – Penha	4	4	4	4	4						3		5		
SETUR – Bombinhas (BBS)	3	4	4	4	3							4	4	3	
SETUR – Porto Belo	5	5	5	5	4							5			
COMTUR – ITJ			3	3											
COMTUR – BC															
FUMTUR – BC															
Secretaria de Desenvolvimento Regional - ITJ	5	5	5	3	3		3		3	3	3	3	3	3	
AMFRI – ITJ	4		3	5	3		2	4	5	5	5	5	5		2
SENAC – ITJ	5	3	3	4		4	3	4	5	5	5	3	3	5	4
Aguitur – BC	5	5		3		5	3	5				4	3		
ABBTUR- BC	3		3					4	4	4		5	3		
Associação das pousadas e hospedarias BC							2			3	3	3	3		
Associação de Pousadas e Hotéis – BBS	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
Convention e Visitors Bureau- BC	3	3	2			3	3		3	3		3	3	3	
Sindicato dos hotéis, restaurantes – ITP	5	1	5	5	1	1	5	5	1	2	4	5	5	5	5

Tabela 2: Síntese da Relação entre Instituições com escopo em turismo e Serviços prestados – Todas as cidades.

Fonte: dados da pesquisa

A discussão sobre o tipo de serviços merece alguns destaques. O primeiro é em relação ao tipo de serviços. De modo geral, as assessorias que foram prevalentes assumem um caráter de menor investimento em capital. Já aqueles serviços que poderiam melhorar a comunicação entre as empresas, conforme Swan e Newell (1995), como a existência de infraestrutura de treinamentos, serviços de informação e treinamento receberam pouca ênfase. Mesmo a regulação do impacto sobre o meio ambiente apontado por Paniccia (1998) pode ocorrer de forma precária, considerando que quase não se ressaltou o item ações de sustentabilidade ambiental.

4.3 Relação entre instituições, serviços e desempenho

A Tabela 3 resume a variação dos indicadores entre os anos 2004 e 2008, com as restrições já assinaladas na parte teórica. Note-se que por se tratar de análise de variação, não se leva em conta o peso que cada cidade tem no turismo da região. Ou seja, em termos absolutos, a variação negativa de 10,16% em Balneário Camboriú representa mais que o dobro da variação positiva em Porto Belo, da ordem 82,7%. O uso da variação permite perceber cada cidade por ela própria, sem o viés eventual que poderia haver entre grandes e pequenos destinos, e se elimina assim a necessidade da variável de controle tamanho.

A Tabela 3 mostra que quase todas as cidades tiveram perdas no seu fluxo de turistas, sejam eles nacionais, internacionais ou em ambos, como foi o caso de Balneário Camboriú. Porém, essa perda de fluxo não se refletiu em termos de receitas geradas, que cresceram em todas as cidades, com exceção de Penha e Porto Belo, no caso de turistas internacionais. Essa compensação certamente adveio do incremento significativo dos gastos dos turistas em todas as destinações. A taxa de ocupação variou negativamente em duas cidades – Bombinhas e Penha – e registra-se o número de pernoites em hotelaria diminuiu em todas as cidades, menos em Bombinhas.

Merece destaque também o crescimento do uso da hotelaria em Balneário Camboriú em detrimento em parte do aluguel de casas. Nesse indicador a maioria das cidades apresentou variações positivas maiores no uso da hotelaria, em relação ao uso de aluguel. Apesar de estar fora do escopo deste trabalho, chamou a atenção que o motivador do turismo “natureza” variou negativamente em todas as cidades, à exceção de Itapema, complementarmente, o atrativo “história e cultura” variou positivamente em todas as cidades e de forma significativa.

A Tabela 4 mostra o resultado das correlações significativas (Pearson) entre as variáveis de desempenho, as instituições e seus serviços. Para esse estudo assumiu-se duas possibilidades de significância: $*p < 0,05$; $** p < 0,10$. Justifica-se que a segunda, apesar de não ser convencional, ao se levar em conta que o número de casos que é pequeno. Apesar de não se poder afirmar a causalidade entre as variáveis, há certa lógica entre algumas correlações, como no caso entre a variação no número de turistas nacionais e a variação na receita advinda do turismo nacional. Também parece que os turistas nacionais e os internacionais concordam sobre a menor permanência na maioria dos destinos estudados.

Tabela 3: Dados de Desempenho – Variação 2004-2008.

Cidade	Tur NVr	Tur IVr	RecNVr	ReclVr	PerHVr	PerN Vr	Per IVr	GstN Vr	Gst IVr	MeiH Vr	InTt	InTr	STot	Sv45	STur	ST45
Balneário Camboriú	-10,16	-15,17	122,66	131,67	-22,31	-13,73	12,65	188,67	141,08	63,23	13	7	119	71	40	20
Bombinhas	-17,85	60,35	38,56	323,00	2,67	12,23	18,01	50,34	122,54	-29,86	4	1	43	23	8	3
Itajaí	26,82	-56,63	146,12	100,56	-58,16	-42,84	20,43	243,53	257,29	123,49	12	4	96	31	39	7
Itapema	-20,10	-33,08	46,52	10,63	-36,53	0,66	-5,50	61,52	75,01	112,50	4	1	51	39	29	24
Penha	76,37	-65,17	172,47	-7,02	-35,90	5,89	-5,98	45,94	193,65	-27,35	5	2	62	34	23	10
Porto Belo	82,70	-94,00	367,25	-92,62	-9,75	-7,96	-23,08	179,04	64,82	22,93	5	1	43	30	6	6
Média	22,96	-33,95	148,93	77,70	-26,66	-7,62	2,76	128,17	142,40	44,16	7	2,67	74,2	39,6	27,8	12,8
Desvio Padrão	47,017	53,555	119,654	144,427	21,636	19,612	17,059	85,812	73,189	66,889	3,898	2,422	32,182	18,487	13,141	8,871

Fonte: elaboração própria a partir de Santur (2010; 2010a).

Notas: as variáveis da Tabela 2 e do Quadro 12 correspondem à variação dessas mesmas variáveis entre os anos 2004 e 2008.

Legenda:

TurNVr	Número total de turistas nacionais	PerNVr	Permanência turista nacional (dias)
TurIVr	Número total de turistas internacionais	PerIVr	Permanência turista internacional (dias)
RecNVr	Receita total do turismo nacional (US\$)	GstNVr	Gastos turista nacional/dia (US\$)
ReclVr	Receita total do turismo internacional (US\$)	GstIVr	Gastos turista internacional/dia (US\$)
PerHVr	Pernoites hotelaria geral	MeiHVr	Hospedagem hotelaria (%)
InTt	Número total de instituições	STot	Número total de serviços prestados
InTr	Número total de instituições de turismo		
Sv45	Número total de serviços prestados com ênfase (escala 4 e 5)		
SvTr	Número total de serviços prestados por instituições de turismo		
ST45	Número total de serviços prestados por instituições de turismo com ênfase (valores 4 e 5 na escala)		

Quanto às instituições e seus serviços, percebe-se uma correlação positiva e significativa entre os gastos dos turistas nacionais e o número de instituições ligadas ao turismo, e outra ligada aos serviços turísticos totais. Mesmo sem que se possa apontar causalidade, essa correlação une por um lado as instituições e seus serviços e por outro um indicador de desempenho geral. A correlação entre instituições totais e aquelas ligadas ao turismo já era esperada. E a correlação entre as instituições de turismo, os serviços totais e os serviços turísticos também era esperada.

Modelos com características mais sistêmicas de avaliação de competitividade, como de Esser et al. (1994) e também de Dwyer e Kim (2003), evidenciam a dificuldade de se isolar determinados fatores para se poder indicar seu efeito individual. Ou seja, a competitividade de uma empresa, ou como neste caso, de uma destinação depende de vários fatores. Dwyer e Kim (2003) destacam em seu modelo que a administração da destinação, que envolve setor público e privado exercem um papel importante, na medida em que são capazes de gerenciar os demais recursos da destinação, como aqueles herdados (natureza, cultura história etc.) e aqueles criados (infraestrutura hoteleira, meios de transporte etc.). Esperava-se que o número de instituições e seus serviços fossem capazes de impactar em diversos indicadores.

Como apontou André (2004), o êxito gestão de uma destinação turística, neste caso traduzida em variações positivas nos indicadores de desempenho, pressupõe diálogo entre os agentes, a fim de que se trate o destino de forma integral. É possível que uma das razões para essa variação negativa e também para o reduzido número de correlações se deu pela baixa interação entre as instituições das destinações. Note-se que a interação maior interinstitucional como mostrou Bonet (2004) pode trazer um alto desempenho em termos de demanda turística.

		TurNV	PerNV	GstNV	InTt	InTr	STot	Sv45
Rec NVAR	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	,867*						
		,015						
PerIV			,733*					
			,039					
InTr				,788*	,692**			
				,032	,070			
STot						,815*		
						,029		
STur				,733*		,788*	,828*	,600**
				,039		,032	,022	,091
ST45								,867*
								,015

* $p < 0,05$; ** $p < 0,10$

Tabela 4: correlação de Pearson para variáveis de desempenho, instituições e serviços.

Fonte: pesquisa de campo

5 Conclusão

Este trabalho teve como objetivo avaliar as instituições de suporte à atividade turística em destinações turísticas na região do litoral norte de Santa Catarina. Pode-se perceber que há variabilidade de instituições na região, mas que isso não se reflete necessariamente em diversidade de serviços. Ou seja, há serviços como as assessorias que são largamente

oferecidos, enquanto que outros como ações comerciais ou ações ligadas à sustentabilidade ambiental que recebem pouca ênfase no seu conjunto. Nota-se que os serviços não são os mesmos em todas as cidades e aquelas que possuem maior número de instituições também o possuem de serviços. Também se conclui que, apesar de haver muitas instituições ligadas ao turismo, pouco mais da metade delas realmente possuem o turismo no seu escopo. Isso até mesmo é reconhecido por elas. Outra conclusão é que nas cidades algumas instituições podem ser consideradas prevalentes, pois sua presença pode ser verificada em todas as localidades pesquisadas. Excluindo-se a SETUR, essas instituições são congregações de empresários, para fins específicos, ligados ao comércio e/ou manufatura de produtos. Ao parecer, os empresários nessas cidades começam a se organizar constituindo CDL e ACI. Para o turismo, sua representação nesses fóruns pode ser menor, pois sua natureza ligada aos serviços não necessariamente é contemplada nesses organismos. Então, conclui-se que existem as redes nas aglomerações, que são do tipo interorganizacional, e que o papel das instituições públicas nessas redes locais é relevante, até mesmo para continuidade da atividade turística. Neste estudo também se conclui que as instituições, em função dos serviços que prestam se constituem em recursos estratégicos, que não são uniformes em cada cidade.

Para promover a competitividade de uma destinação turística é preciso entender seus recursos e ter uma visão multinível dessa destinação (ESSER et al., 1994; DWYER; KIM, 2003). Como se trata de destino de sol e praia, parece importante salientar que as ações de sustentabilidade ambiental deveriam estar vinculadas à atividade turística, ou ao menos ser uma das preocupações dessas instituições. Nota-se que, naquelas cidades onde há instituições próprias para o tema, ele é tratado de maneira seccionada, e não sistêmica, como recomenda a literatura (DWYER; KIM, 2003). Assim, a destruição da natureza local significa o fim do próprio atrativo e da destinação em si e essa é uma ameaça à constiuição da própria rede.

Outro aspecto que chama a atenção é que as cidades são muito próximas e algumas delas como Balneário Camboriú, Bombinhas, Itapema e Porto Belo têm no turismo um dos alicerces de sua economia. Essas quatro cidades em particular fazem divisas entre si, o que poderia justificar a ação mais enfática de instituições regionais como a AMFRI e também a própria Secretaria Regional. Talvez elas possam ser o ambiente onde pode haver trocas maiores entre instituições e empresas, tal como foi observado em outros lugares (HOFFMANN; BANDEIRA-DE-MELLO; MOLINA-MORALES, 2007).

Nesse trabalho, conclui-se que as instituições presentes podem ser recursos competitivos das destinações estudadas, mas não se pode assegurar que eles geram vantagem competitiva a essas destinações. Como recursos de acesso, estariam disponíveis para todas as empresas. Assim, é possível que haja empresas que estejam se beneficiando da presença dessas instituições e seus serviços, mais que outras, como já foi apontado em outros estudos. Mas como a unidade de análise é a destinação como um todo, esse tipo de ganho não foi verificado.

O que ainda está em aberto é saber o quanto essas instituições e seus serviços impactam no desempenho da destinação. Uma pista sobre o tema foi dado ao se constatar relação positiva entre os gastos dos turistas nacionais o número de instituições turísticas nas cidades. Talvez suas ações coordenadas tragam um turista com maior poder aquisitivo, mesmo por que, como foi mostrado, a variação no número de turistas foi negativa.

Este estudo possui algumas limitações. A primeira diz respeito ao fato de se ter entrevistado apenas uma pessoa de cada instituição, o que pode significar certo viés de resposta. Sempre se buscou aplicar o questionário com a pessoa mais qualificada, mas ao final a indicação da instituição foi acatada pelos pesquisadores. Considera-se outra limitação a indisponibilidade de dados mais atualizados sobre o turismo local. Por exemplo no ano de 2009 entre as sete cidades pesquisadas, somente três possuíam dados de demanda, e ainda

assim com variáveis distintas àquelas de 2004. Assume-se que a realidade pode ter se alterado, principalmente por que em 2009 novas gestões assumiram as prefeituras nas regiões e como foi visto, o poder público local é um dos atores mais importantes. O volume de dados não permite que se apresentem todas as possibilidades de análise nesse trabalho. Também cabe trazer à discussão uma vez mais, o modelo de Dwyer e Kim (2003), que explicam a competitividade de uma destinação através de vários recursos competitivos, da gestão da destinação e através dos fatores situacionais e as condições de demanda. É possível que esses fatores tenham influenciado nos resultados das destinações que são mais sensíveis, pois se tratam de dados agregados e dessa forma podem ter capturado melhor esses impactos negativos que eventualmente a avaliação de empresas isoladas. Essa é uma das limitações desse trabalho. Futuras pesquisas podem ser feitas em outras regiões com o objetivo de comparar as realidades e verificar se existe um efeito localidade no papel das instituições de suporte à atividade turística.

Referências Bibliográficas

- AMAZONASTUR. **Síntese dos Indicadores de Turismo do Amazonas 2003/2008**. 2009.
- AMFRI – ASSOCIAÇÃO dos Municípios da Foz do Rio Itajaí. Disponível em: www.amfri.org.br. Acesso em novembro de 2010.
- ANDRÉ, M. Políticas Locales de Dinamización Turística y Grandes Atractivos Culturales: El Caso de Figueras. In: Sentias, Josep F. **Casos de Turismo cultural: de la planificación estratégica a la gestión del producto**. Barcelona: Ariel, 2004.
- ASHEIM, B.T.; ISAKSEN, A. Regional innovation systems: the integration of local ‘sticky’ and global ‘ubiquitous’ knowledge. **Journal of Technology Transfer**, v. 27, n. 1, 2002.
- BONET, L. La estrategia de *Turisme de Barcelona*, un consorcio público-privado de éxito. In: Sentias, Josep F. **Casos de Turismo cultural: de la planificación estratégica a la gestión del producto**. Barcelona: Ariel, 2004.
- BARNEY, J.B. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. **Journal of Management**, v.17, 1991.
- BECATTINI, G. Dal Settore Industriale al Distretto Industriale. Alcune considerazioni Sull’unità di Indagine in Economia Industriale. **Revista di Economia e Política Industriale**, n.1, p. 1-8, 1979.
- BENTON, L. La Emergencia de los Distritos Industriales en España. In: Pyke, F.; Sergenberger, W. **Los DI y las PYMEs: DI y Regeneración Económica Local**. Colección Economía y Sociología del Trabajo. Madrid: MSSS, 1993.
- BRUSCO, S. Pequeñas Empresas y Prestación de Servicios Reales. In: Pyke, F.; Sergenberger, W.: **Los DI y las PYMEs: DI y Regeneración Económica Local**. Colección Economía y Sociología del Trabajo. Madrid: MSSS, 1993.
- BRUSCO, S. The Emilian Model: Productive Decentralization and Social Integration. **Cambridge Journal of Economics**, v. 6, 1982.
- COSTA, M.T. Prólogo a la Edición Española. In: Pyke, F.; Sergenberger, W.: **Los DI y las PYMEs: DI y Regeneración Económica Local**. Colección Economía y Sociología del Trabajo. Madrid: MSSS, 1993.
- DEI OTTATI, G. Il Mercato Comunitario. In: Becattini, G. (ed.): **Mercato I forze locali: il distretto industriale**, Bologna: Il Mulino, 117-142, 1987.
- DEI OTTATI, G. Trust, Interlinking Transaction and Credit in the Industrial District. **Cambridge Journal of Economics**, v.18, 529-546, 1994.
- DIERICKX, I., COOL, K. Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage. **Management Science**, 33,p. 1504-1511, 1989.
- DWYER, L; KIM, C. Destination competitiveness: determinants and indicators. **Current Issues in Tourism**, v. 6, n. 5, 2003.

- ESSER, K., HILLEBRAND, W, MESSNER, D.; MEYER-STAMER, J. **Competitividad Sistémica: Competitividad Internacional de las Empresas y Políticas Requeridas**. Berlín: Instituto Alemán de Desarrollo, Estudios e Informes 11, 1994.
- FRANCO, Mário J. B. Tipologia de Processos de Cooperação Empresarial: uma Investigação Empírica sobre o Caso Português, **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, Vol 11 - Número 03 Data Jul, Ago e Set, 2007.
- HOFFMANN, V. E. ; BANDEIRA-DE-MELO, R. MOLINA-MORALES, F.X. . Innovation and Knowledge Transfer in Clustered Inter-Organizational Networks in Brazil, Euram 2007, **Annals ...**, 2007.
- HOFFMANN, V.E.; BRAGHIROLI, C.; CAMPOS, L.M.S. Redes de empresas e instituições de suporte ao turismo: teoria e prática. In: Philipi Jr, A.; Ruschmann, D.v. d. M. **Gestão Ambiental e sustentabilidade no turismo**, São Paulo: Manole, 2011.
- JONES, C.; HESTERLEY, W.S.; BORGATTI, S.P. A General Theory of Network Governance: Exchange Conditions and Social Mechanism. **Academy of Management Review**, v. 22, n. 4, p. 911-945, out, 1997.
- KRISTENSEN, P.H. Distritos industriales en Jutlandia Occidental, Dinamarca. In: Pyke, F.; Sergenberger, W. **Los di y las PYMEs: DI y regeneración económica local**. Colección economía y sociología del trabajo. Madrid: MSSS, 1993.
- MALMBERG, A.; POWER, D. (How) Do (firms in) Clusters Create Knowledge? **Industry and Innovation**, v. 12, n 4, 2005.
- MARSHALL, A. **Principles of Economics**. 8.ed. London: Macmillan, 1925.
- MARTÍNEZ-FERNANDEZ, M.T. **El Modelo Explicativo de la Competitividad de la Empresa en los Distritos Industriales: El Efecto de los Recursos Compartidos**. Tesis Doctoral, Universitat Jaume I, Castellón, España, 2001.
- MOLINA-MORALES, F.X.; HOFFMANN, V.E. Aprendizagem através de redes sociais: o efeito da proximidade geográfica. **Inteligência empresarial**, v. 12, 2002.
- MOLINA-MORALES, F.X.; LÓPEZ, M.A.; GUIA, J. Social Capital in Territorial Agglomerations of Firms: Opportunities and Restraints. **17th Conference of the European Group for organizational Studies (EGOS)**, July, 2001.
- PANICCIA, I. One, hundred, thousands of industrial districts. organizational variety in local networks of small and medium- sized enterprises. **Organizational Studies**, v. 19, n. 4, p. 667-699, 1998.
- SANTUR- Santa Catarina Turismo S/A. Demanda turística. Sinopse comparativa 2004, 2005 e 2006. Disponível em <http://www.santur.sc.gov.br/>. Acesso entre outubro e dezembro de 2010.
- SANTUR- Santa Catarina Turismo S/A. Demanda turística. Sinopse comparativa 2006, 2007 e 2008. Disponível em <http://www.santur.sc.gov.br/>. Acesso entre outubro e dezembro de 2010(a).
- SCHMITZ, H. Distritos industriales: modelo y realidad en Baden-Württemberg. In: Sergenberger, W.; Pyke, F. **Los di y las PYMEs: DI y regeneración económica local**. Colección economía y sociología del trabajo. Madrid: MSSS, 1993.
- SWAN, J. A.; NEWELL, S. The role of professional associations in technology diffusion. **Organizational Studies**, v. 16, n. 5, 1995.
- TRIMARCHI, M. Distritos culturales y desarrollo económico del territorio: la experiencia de los museos de Siena. In: Sentias, Josep F. **Casos de Turismo cultural: de la planificación estratégica a la gestión del producto**. Barcelona: Ariel, 2004.
- UTILI, G.; SARTI, M.; GOBBO, F. **L'industria delle Piastrelli di Ceramica Nel Mondo. I Principali Paese Produttori**. Sassuolo: Nomisma Editora, 1983.
- WERNERFELT, B. A Resource-Based View of the Firm. **Strategic Management Journal**, v. 5, p. 171-180, 1984.