

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

**Carlos Armando Benedusi Luca**

**ESTUDO DA CONCENTRAÇÃO DA CADEIA DE  
SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE  
CAMPOS DO JORDÃO - SP**

**Taubaté – SP**

**2014**

**Carlos Armando Benedusi Luca**

**ESTUDO DA CONCENTRAÇÃO DA CADEIA DE  
SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE  
CAMPOS DO JORDÃO - SP**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e Desenvolvimento Regional

Orientador: Prof. Dr. José Luis Gomes da Silva

**Taubaté – SP**

**2014**

**CARLOS ARMANDO BENEDUSI LUCA**

**ESTUDO DA CONCENTRAÇÃO DA CADEIA DE SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE  
CAMPOS DO JORDÃO – SP**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e Desenvolvimento Regional.

Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dr. José Luis Gomes da Silva

Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. Dr.

Universidade

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. Dr.

Universidade

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. Dr.

(suplente)

Universidade

Assinatura \_\_\_\_\_

Faço uma dedicação especial aos meus pais, Armando e Arpállice (in memoriam), pelas crenças e valores que me transmitiram e também por sempre terem me incentivado ao estudo e à leitura, fazendo de mim o que sou hoje.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha esposa Maria da Glória, que sempre esteve ao meu lado nos momentos difíceis e principalmente incentivando a realização do mestrado, contribuindo com sua experiência profissional de educadora.

Agradeço ao meu filho Carlos Eduardo que é e sempre será a minha razão de viver e evoluir.

Agradeço a todos os professores, com quem tive o prazer de conviver na Universidade de Taubaté – Unitau, pelo respeito e apoio que me prestaram durante o desenvolvimento do trabalho.

Não poderia deixar de fazer um agradecimento especial ao meu orientador, Prof. Dr. José Luís Gomes da Silva, tanto pelas orientações, reflexões e contribuições no desenvolvimento deste trabalho, como também pela paciência e tolerância para com o seu orientado.

**OBRIGADO, E QUE DEUS OS ABENÇÕEM!**

## RESUMO

O objetivo deste trabalho foi caracterizar a concentração da cadeia de serviços no município de Campos do Jordão, na formação de cadeia produtiva do turismo. A identificação do tipo de concentração permitiu posicionar essa cadeia produtiva, na contribuição do crescimento local, no desenvolvimento econômico e social, para a sugestão da implantação de um pólo de desenvolvimento em sustentabilidade. A formação da cadeia de serviço foi baseada na revisão bibliográfica, por meio dos modelos de desenvolvimento econômico e social. Os procedimentos metodológicos adotados incluem pesquisa qualitativa e quantitativa e quanto aos seus objetivos foi utilizada a metodologia exploratória, descritiva e explicativa. Com referência aos meios de investigação, utilizou-se a pesquisa documental e bibliográfica. A coleta de dados ocorreu nas entidades de classe da cidade, na associação da rede hoteleira e nos órgãos públicos locais. Com o resultado obtido, após definido os atores institucionais da concentração da cadeia de serviço e identificado o tipo da mesma na concentração da cadeia de serviço hoteleira como parte integrante da cadeia produtiva do turismo, espera-se uma mudança na maneira de pensar sobre a economia local mediante a proposta de um “Pólo de Desenvolvimento Sustentável”, destacando-se a importância da formação desta aglomeração no desenvolvimento local.

**Palavras-chave:** Cadeia de Serviço. Cadeia Produtiva do Turismo. Arranjo Produtivo. Desenvolvimento Regional.

## **ABSTRACT**

### **STUDIES OF CONCENTRATION CHAIN SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF CAMPOS DO JORDÃO-SP**

The objective of this study was to characterize the concentration chain services in the municipality of Campos do Jordão, the formation of tourism production chain. Identifying the type of concentration allowed positioning of this chain, the contribution of local growth in economic and social development, for the suggestion of establishing a pole of development in sustainability. The formation of the service chain was based on literature review, through modes of economic and social development. The methodological procedures include qualitative and quantitative research and its objectives as exploratory, descriptive and explanatory methodology was used. With reference to the means of investigation, we used the documentary and bibliographic research. Data collection occurred in the associations of the city, in the pool of the hotel network and local public agencies. With the result, after defining the institutional actors of the concentration of the service chain and identified the type of the concentration of the same hotel chain service as part of the tourism production chain, we expect a change in thinking about the economy site by proposing a "Pole Sustainable Development", highlighting the importance of this conurbation training in local development.

**Keywords:** Chain Service. Supply Chain Tourism. Productive Arrangement. Regional Development.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de suprimentos .....	27
Figura 2 – A cadeia de serviço no estágio atual.....	65
Figura 3 - Proposta da cadeia produtiva sustentável .....	81
Figura 4 - Comparativo do mapeamento entre o estágio atual e estágio proposto ...	83
Figura 5 - Polo de desenvolvimento sustentável.....	84



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução da implantação da cadeia de serviço.....	63
---	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Orçamento geral.....	66
Tabela 2 - Vigilância sanitária .....	66
Tabela 3 - Evolução dos estabelecimentos comerciais vistoriados pela vigilância sanitária.....	66
Tabela 4 - Vigilância epidemiológica .....	67
Tabela 5 - Unidade Básica de Saúde (UBS) .....	67
Tabela 6 - Censo escolar – EDUCACENSO .....	68
Tabela 7 - Demonstrativo da movimentação escolar .....	68
Tabela 8 — Índice de Desenvolvimento da Educação Base (IDEB).....	68
Tabela 9 - Número de Habite-se .....	69
Tabela 10 - Resultado geral do destino turístico .....	69
Tabela 11 - Resultado acima da média do destino turístico de Campos do Jordão..	70
Tabela 12 - Resultados abaixo da média do destino turístico de Campos do Jordão .....	71
Tabela 13 - Atividade meio ambiente .....	73
Tabela 14 - Coleta de lixo .....	73
Tabela 15 - Maior volume de coleta de lixo.....	74
Tabela 16 – Investimentos realizados no período na cidade de Campos do Jordão	74
Tabela 17 – Volume produzido Estação de Tratamento de Água (ETA).....	75
Tabela 18 – Relação de mananciais – linhas de captação .....	75
Tabela 19 - Hotéis, Pousadas e Pensões .....	76
Tabela 20 - Número de funcionários da prefeitura .....	76
Tabela 21 - Nível de ocupação.....	76
Tabela 22 - Segmentos de eventos.....	77

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelos de cadeias .....	17
Quadro 2 - Tipos de atividades .....	18
Quadro 3 - Tipos de estrutura .....	18
Quadro 4 - Destinos indutores do desenvolvimento turístico .....	26
Quadro 5 - Conceitos de empresa .....	29
Quadro 6 - Distinção entre bens e serviços .....	29
Quadro 7 - Características dos serviços no segmento de hotelaria .....	32
Quadro 8 - Organização industrial.....	35
Quadro 9 A - Identifica na temática a taxionomia e suas características .....	40
Quadro 9 B - Identifica na temática a taxionomia e suas características .....	41
Quadro 10 - Características de concentração de atividades produtivas, segundo autores .....	41
Quadro 11 - Conceitos da dinâmica territorial do desenvolvimento .....	48
Quadro 12 - Tipos de sustentabilidade.....	52

## LISTA DE SIGLAS

APLs	Arranjos Produtivos Locais
CETESB	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
DEPRN	Departamento Estadual de Proteção de Recursos Naturais
EDUCACENSO	Censo Escolar
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
ETA	Estação de Tratamento de Água
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBAMA	Instituto Brasileiro de Meio Ambiente
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
MTUR	Ministério do Turismo
SABESP	Saneamento Básico do Estado de São Paulo
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas
UBS	Unidade Básica de Saúde

## SUMÁRIO

RESUMO.....	5
ABSTRACT .....	6
LISTA DE FIGURAS .....	7
LISTA DE GRÁFICOS.....	8
LISTA DE TABELAS .....	9
LISTA DE QUADROS .....	10
LISTA DE SIGLAS .....	11
1 INTRODUÇÃO .....	14
1.1 Problema .....	14
1.2 Objetivos do Estudo .....	15
1.2.1 Objetivo Geral .....	15
1.2.2 Objetivos Específicos .....	15
1.3 Delimitação do Estudo .....	15
1.4 Relevância do Estudo .....	15
1.5 Organização do Estudo .....	16
2 REVISÃO DA LITERATURA .....	17
2.1 Cadeia Produtiva .....	17
2.2 Cadeia do Turismo .....	19
2.3 Cadeia de Suprimentos .....	26
2.4 Cadeia de Serviços .....	28
2.5 Modelos de Concentração Econômica .....	34
2.5.1 Arranjo Produtivo Local (APL) .....	35
2.5.2 <i>Clusters</i> .....	38
2.6 Teorias de Desenvolvimento .....	41
2.7 Desenvolvimento Sustentável .....	47
2.7.1 Desenvolvimento Sustentável Econômico e Social .....	47
2.7.2 Sustentabilidade com Liberdade e Compromisso Social .....	51
2.8 Teoria de Crescimento .....	55
3 MÉTODO DE PESQUISA .....	59
3.1 População .....	60

3.2 Amostra .....	60
3.3 Contextualização da Área de Estudo .....	61
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	63
4.1 A Cadeia de Serviços .....	63
4.2 Mapa da Cadeia de Serviço - Estágio Atual .....	64
4.2.1 Serviço Público.....	65
4.2.2 Serviço Privado .....	76
5 PROPOSTA DE MODELO DE CADEIA PRODUTIVA DE TURISMO SUSTENTÁVEL .....	79
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	87
REFERÊNCIAS .....	89
GLOSSÁRIO .....	95

# 1 INTRODUÇÃO

O conceito de aglomerado remonta ao passado, nos primórdios da economia capitalista, quando a economia desenvolvia-se em determinados locais por estar próxima à força de trabalho e força motriz; o conhecido moinho de vento; e posteriormente a máquina a vapor, chegando aos dias atuais com as hidroelétricas (Brasil) que propiciaram maior crescimento econômico.

Atualmente, as concentrações geográficas de atividades empresariais fazem parte da economia mundial tanto em sua profundidade como na amplitude, sendo essas características próprias das concentrações econômicas.

Acerenza (1995) acrescenta o fato de que a concentração dá origem a amplo e variado mercado de trabalho, à criação de um mercado de capitais e à oferta de bens e serviços de todas as classes estimulando desse modo, as relações comerciais.

E, complementa que a teoria das aglomerações é uma das teorias mais antigas, quando se refere aos problemas regionais, na qual se considera as aglomerações como instrumento de desenvolvimento econômico.

Em contrapartida, Porter (1999) afirma não há regras estabelecidas em aglomerados, podendo estas estar presentes tanto em economias em desenvolvimento como em economias avançadas e segundo Beni (1998), há de se enfatizar o mercado e o produto.

O conceito aplicado ao setor de turismo estaria representado pela expressão de um conjunto de atrativos reunidos em determinado espaço geográfico, em que haveria concentração de esforços para o impulso desse produto no mercado.

## 1.1 Problema

A pergunta que norteia este trabalho é:

A característica da concentração da Cadeia de Serviços contribui para o desenvolvimento econômico e social no município de Campos de Jordão – São Paulo?

## **1.2 Objetivos do Estudo**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Caracterizar a concentração da cadeia de serviços na formação da cadeia produtiva do turismo, discutindo sua contribuição no desenvolvimento econômico e social em Campos do Jordão – São Paulo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Caracterizar o tipo de concentração da cadeia de serviço na formação da cadeia produtiva do turismo;
- Identificar os atores institucionais da cadeia de serviço;
- Discutir a contribuição do tipo de concentração da cadeia de serviço no desenvolvimento econômico e social local; e
- Contribuir para uma proposta de modelo de cadeia produtiva de turismo sustentável.

## **1.3 Delimitação do Estudo**

O trabalho está restrito a cidade de Campos do Jordão no Estado de São Paulo. O mesmo não tem a intenção de estudar os pontos turísticos e históricos da cidade, nem a sua estrutura política, instrumentação e operacionalização, e sim compreender as características da cadeia de serviço na cadeia produtiva do turismo.

O período analisado restringiu-se somente aos anos de 2008 e 2012, por limitação à acessibilidade aos documentos que foram disponibilizados pelos órgãos competentes para este trabalho.

## **1.4 Relevância do Estudo**

A importância da existência de um setor hoteleiro para a atividade turística permite abranger estudos da cadeia de serviço na formação da cadeia produtiva do turismo, nos diversos segmentos da economia. A hotelaria permite uma abrangência



econômica relevante por concentrar ao seu redor outros proeminentes setores, como: alimentos e bebidas, rouparia, higiene e limpeza, equipamentos, móveis e utensílios. Além disso, conta com o Centro Universitário SENAC que realiza a formação profissional de uma parte dos profissionais de hotelaria.

O trabalho aqui desenvolvido torna-se relevante também no equilíbrio da economia do município, preservando a identidade da região, sua cultura, o ecoturismo e a tradição histórica, é uma oportunidade de atingir o desenvolvimento econômico e social necessário para o crescimento sustentável da cidade.

## **1.5 Organização do Estudo**

Este estudo está organizado em seis seções. Na primeira encontra-se a introdução, apresentação do problema, o objetivo geral e os específicos, a delimitação do estudo, a sua relevância e sua organização. A segunda seção traz a revisão de literatura, os conceitos necessários para a elaboração da pesquisa sobre cadeia produtiva, cadeia de serviços, tipos de concentração produtiva, teorias de crescimento X desenvolvimento, modelos de desenvolvimento, geografia humana e espaço social e desenvolvimento sustentável.

A terceira seção apresenta o método que foi utilizado para a realização da pesquisa, os instrumentos utilizados tais como: a população e amostra, a coleta de dados e análise de resultados. A quarta apresenta os resultados e discussão como: caracterizado o tipo de cadeia produtiva do turismo e cadeia de serviço, diagnosticando os atores institucionais, mapa da cadeia de serviço, serviço público e privado, cadeia de suprimentos externa e análise e discussão do tipo de concentração da cadeia de serviço e sua contribuição no desenvolvimento econômico e social local.

A quinta seção demonstra os resultados sobre o crescimento e não-crescimento, desenvolvimento e não-desenvolvimento, as respostas dos objetivos específicos, a proposta da cadeia produtiva sustentável, além da elaboração do modelo de um “Pólo de Desenvolvimento Sustentável”. E, a sexta traz as considerações finais, uma análise da pesquisa sobre o Estudo da Concentração da Cadeia de Serviços no município de Campos do Jordão.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 Cadeia Produtiva

De acordo com Silva (2012), o estudo da cadeia produtiva e serviços têm como finalidade mapear as etapas por onde os insumos sofrem transformação. Constituem as várias operações integradas em unidades e interligadas, desde a extração à distribuição, ou seja, abrange todos os agentes econômicos envolvidos na produção, distribuição e consumo.

A cadeia produtiva é o conjunto de componentes interativos, (estes têm como objetivo atender o consumidor final em determinados produtos, que passam por várias etapas da cadeia produtiva e serviços), incluindo os sistemas produtivos, fornecedores de insumos e serviços, indústrias de processamento e transformação, agentes de distribuição e comercialização, além de consumidores finais.

Ainda de acordo com o autor, a cadeia de suprimentos é uma parte dessas etapas por implicar as estratégias e atividades de planejamento, movimentação e armazenagem de materiais desde a matéria-prima até o produto final. Ela realiza a integração dos processos e negócios desde o fornecedor primário até o consumidor final.

A cadeia de suprimentos, para um melhor entendimento é composta pelo que os autores denominam de três outras cadeias que incluem num todo, a estrutura, os fornecedores e os clientes, assim detalhadas no Quadro 1.

Modelos de Cadeias	Composição
Cadeia Interna	Composta por fluxos de materiais e informações internas de uma organização.
Cadeia Imediata	Composta por fornecedores e clientes diretos da primeira camada e seus fluxos integrados de materiais e informações.
Cadeia Total	Composta por todos os fornecedores, clientes e suas cadeias imediatas, seus respectivos fluxos, sendo que fornecedores e clientes de segunda camada são próximos da cadeia imediata.

**Quadro 1** - Modelos de cadeias  
Fonte: Silva (2012)

Para que toda essa complexidade venha a ser bem realizada temos a logística, que também faz parte da cadeia produtiva e serviços e tem a importância de planejar, programar e implementar o controle, de maneira eficiente e efetiva dos fluxos de estoque de produtos, serviços e informações relativas a estas atividades, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender aos requisitos do cliente.

Ela pode ser dividida em dois tipos de atividades como indicado no Quadro 2.

<b>Principais</b>	Que reúnem o transporte, manutenção de estoques, processamento de pedidos e distribuição.
<b>Secundárias</b>	Que reúnem o sistema de armazenagem, manuseio materiais, embalagem, suprimentos, planejamento sistema de informação.

**Quadro 2** - Tipos de atividades

Fonte: Silva (2012)

O conceito de valor deve ser incluído na cadeia de suprimentos como cadeia de valor, que é estabelecida por um conjunto de atividades geradoras de valor, que vão desde as fontes de matérias-primas básicas, passando por fornecedores de componentes e indo até o produto final entregue nas mãos do consumidor. Vários autores complementam o conceito de cadeia produtiva e serviço os quais são citados na sequência:

Para Casarotto Filho e Pires (2001), as redes de empresas apresentam dois tipos de estrutura, conforme pode ser observado no Quadro 3.

<b>Redes Flexíveis</b>	Mais adotado pelo fato de as pequenas empresas terem uma maior facilidade em serem flexíveis atendendo sob encomenda ou para determinados nichos de mercado.
<b>Topdown</b>	São empresas fornecedoras, terceirizadas e com outras de repasse da produção. São dependentes e empresa-mãe e normalmente utilizam estratégias de liderança de custo.

**Quadro 3** - Tipos de estrutura

Fonte: Casarotto Filho e Pires (2001)

Ainda, segundo Silva (2012), a cadeia de serviços compõe o estudo da cadeia produtiva e vários autores definem as características dessas empresas, como empresas especializadas em fazer a gestão dos serviços. Estas buscam no mercado empresas cujo core business passa a ser a gestão dos serviços, buscando prestadores e distribuindo serviços.

A satisfação do cliente cria nessas empresas de gestão de serviços, a necessidade de ser ágil na distribuição dos mesmos, evitando que parte preciosa e

significativa do tempo seja consumida em burocracia e formas de distribuição dos serviços.

Para Beni (1998), no campo do turismo, a cadeia produtiva está relacionada à estrutura que direta ou indiretamente participa de organização do produto (bem ou serviço). Isso demonstra que as cadeias produtivas possuem sua origem no arranjo produtivo local aonde a interdependência, vantagens da localização, relacionamentos e especialização são fundamentais para sua consolidação.

## 2.2 Cadeia do Turismo

Beni (1998) ressalta em seu livro que se podem identificar no turismo do campo acadêmico, das empresas e dos órgãos governamentais três tendências para a definição de Turismo: a econômica, a técnica e a holística.

Para a definição econômica recorre-se à contribuição de alguns autores, dos quais podem ser ressaltados:

- Sessa (1993) que definiu o Turismo não como atividade terciária, mas como atividade industrial real porque nele existe um processo de transformação de matérias-primas, para a elaboração de produtos que são comercializados e consumidos no mercado; e
- Palomo (1991) define Turismo como atividade econômica pelos seguintes motivos:
  - a propensão a viajar é um ato humano;
  - a recreação é uma atividade desenvolvida por indivíduos, isolada ou grupalmente;
  - os deslocamentos são atos que compreendem gastos e receitas;
  - o consumo de bens e serviços turísticos pode enquadrar-se em mais de uma atividade econômica; e
  - a geração de riqueza por meio de um processo é clara e tipicamente uma atividade econômica.

Para Beni (1998) o que ocorre é uma agregação de valores aos diferenciais turísticos naturais e culturais. O produto turístico final para venda e pós-venda é de natureza composta e agregada, onde o processo de agregação de valores inicia-se na aquisição dos atrativos turísticos, continua nos meios de transporte,

hospedagem, alimentação, serviços de recreação e entretenimento, terminando com a fruição do roteiro.

Neste contexto, Balanzá e Nadal (2003) enfatizam que a formação do produto turístico envolve três pontos importantes:

- **Atrativos Turísticos:** elementos básicos a partir dos quais se desenvolve a atividade turística – turismo natural, turismo cultural, turismo histórico-monumental e eventos;
- **Infraestrutura Turística:** elementos desenvolvidos de maneira a permitir que o turista atenda as suas necessidades básicas e desfrute dos atrativos do destino. Envolve-se neste item agências e operadoras, transporte, hospedagem, alimentação e outros serviços; e
- **Produto Turístico Global:** conjunto de elementos tangíveis e intangíveis organizados de maneira que possam satisfazer as percepções e expectativas de um determinado segmento de mercado.

Em contrapartida Thomazi (2006) expressa que há muito tempo as concentrações geográficas de atividades e empresas em determinados setores integram a paisagem econômica, datando de séculos, embora cumprissem papel mais limitado no passado do que se pode identificar atualmente.

Ainda segundo Thomazi (2006, p. 29) parte dessa especulação teórica aponta tanto para a profundidade como para a amplitude (características das concentrações) que se moldaram ante o acirramento da competição e da maior complexidade das economias modernas, considerando que “a globalização, junto com a crescente intensidade do conhecimento, exerceu enorme impacto sobre o papel dos aglomerados na competição”.

A segmentação do mercado de Turismo para Beni (1998) possibilita o conhecimento dos principais destinos geográficos e tipos de transporte, composição demográfica dos turistas, como faixa etária e ciclo de vida, nível econômico ou de renda e sua situação social, como escolaridade, ocupação, estado civil e estilo de vida.

Na definição técnica, que em 1963, as Nações Unidas patrocinaram uma Conferência sobre Viagens Internacionais e Turismo, em Roma, recomendando definições para “visitante” e “turista”, a qual apresentou a seguinte conclusão:

Para Beni (1998, p. 34) “os propósitos estatísticos, o termo ‘visitante’ descreve a pessoa que visita um país que não seja o de sua residência, por qualquer motivo, e que nele não venha a exercer ocupação remunerada”.

Esta definição inclui:

- **Turistas:** visitantes temporários que permaneçam pelo menos vinte e quatro horas no país visitado, cuja finalidade de viagem pode ser classificada sob um dos seguintes tópicos: lazer (recreação, férias, saúde, estudo, religião e esporte), negócios, família, missões e conferências; e
- **Excursionistas:** visitantes temporários que permaneçam menos de vinte e quatro horas no país visitado (incluindo viajantes de cruzeiros marítimos).

Em 1969, a Organização Mundial de Turismo aprovou essa definição de 1963 e passou a incentivar os países a adotá-la.

Na definição holística os professores suíços Hunziker e Krapf (1942 *apud* BENI, 1998, p. 36) que definiram Turismo como: “A soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência de não residentes, na medida em que não leva à residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória”.

De acordo com Beni (1998) essa definição foi reconhecida por várias organizações internacionais, pelo fato de não ter sido construída com a terminologia de uma disciplina acadêmica, permitindo abordagens interdisciplinares e multidisciplinares do estudo do Turismo.

Nessa linha de pensamento Beni (1998) faz uma distinção entre bens turísticos e serviços turísticos, enfatizando que os primeiros podem ser:

- materiais: monumentos, museus, galerias de arte, praias, e outros;
- imateriais: clima, paisagem e outros;
- imóveis: terrenos, casas, hotéis, museus, galerias e outros;
- móveis: produtos gastronômicos, artísticos e artesanais;
- duráveis ou perecíveis: artesanais ou produtos gastronômicos;
- de consumo: bens que satisfazem diretamente as necessidades dos turistas;
- de capital: os que são utilizados para a produção de outros bens;
- básicos, complementares e interdependentes; e

- naturais ou artificiais.

Ainda segundo Beni (1998), os Serviços Turísticos podem ser:

- receptivos: atividades hoteleiras e extra-hoteleiras;
- de alimentação;
- de transporte: da residência à destinação turística e no centro receptor
- públicos: administração turística, postos de informações, entre outros; e
- de recreação e entretenimento na área receptora.

Complementando esse pensamento Beni (1998) apresenta três linhas diferentes de análise teórica da atividade turística, elencadas a seguir:

- Coloca-se na perspectiva da produção e envolve uma pluralidade de empresas que atuam no setor, algumas das quais operam a transformação de matéria-prima em produto acabado, enquanto outras oferecem bens e serviços já existentes;
- A distribuição do produto ao consumidor que procura definir as relações do Turismo com as demais atividades econômicas, uma visível analogia entre a atividade de produção e a de distribuição. É também um setor de atividade no qual o momento produtivo pode corresponder ao distributivo, com a passagem dos bens e serviços turísticos diretamente do produtor ao consumidor; e
- Identifica e estabelece as condicionantes da viagem e os componentes comportamentais do viajante.

Enfim, o turismo encontra-se ligado a quase todos os setores da atividade econômica e atividade social humana, sendo a principal causa da grande variedade de conceitos.

Segundo Medeiros (2003), o planejamento turístico inclui o conhecimento racional dos processos socioeconômicos, que permitem a transformação de uma região de acordo com os interesses e aspirações de desenvolvimento da comunidade. Essa ação de planejamento tem como objetivos prioritários:

- a manutenção do meio ambiente da qual a população local e os visitantes depende;
- a possibilidade de participação ativa da comunidade local no processo de desenvolvimento;

- a elaboração de um plano de desenvolvimento em harmonia com as características culturais, sociais e econômicas da área;
- a elaboração de um plano de desenvolvimento em harmonia com as características culturais, sociais e econômicas com a sustentabilidade; e
- a promoção de uma melhor qualidade nas ações voltadas para os turistas, possibilitando-lhes uma experiência mais rica através do contato mais direto com a comunidade.

Ainda de acordo com Medeiros (2003), o planejamento turístico regional implica diretamente numa gestão mais flexível do fenômeno turístico que deve priorizar as estratégias para integração dos diferentes municípios envolvidos, a qualidade total como instrumento de gestão, a diminuição da intervenção do estado no setor e a preservação do meio ambiente.

Nessa linha de pensamento, Medeiros (2003) enfatiza que para que uma ação de planejamento turístico regional realmente funcione é necessário, a delimitação do Produto Turístico Regional, a partir da identificação dos recursos turísticos de cada município: naturais, históricos e culturais.

A partir desta identificação se estabelece uma análise da real potencialidade turística destes recursos para que se processe a opção pela transformação do recurso em atrativo turístico.

Quando os atrativos já existem e são de domínio público, como no caso de Campos do Jordão, município objeto desta pesquisa, recomenda-se a identificação dos atrativos turísticos existentes e suas condições gerais de aproveitamento, especialmente a infra estrutura básica e turística (equipamentos e serviços) das localidades envolvidas.

Convém aqui mencionar Costa, Autran e Vieira (2002) que ressaltam os cuidados com o meio ambiente que ganham importância em todo o mundo, especialmente quando relacionadas ao Turismo. Sem natureza, boa parte da atividade turística se inviabiliza e a maioria das pousadas perde a sua razão de existir, motivo pelo qual é importante a adoção de um gerenciamento ambiental no dia a dia dos pequenos negócios hoteleiros. Essa prática pode transformar-se em atração da pousada.

Complementando Beni (1998) define *cluster* turístico como um conjunto de atrativos com destacado diferencial turístico, concentrado num espaço geográfico, contínuo ou não, dotado de equipamentos e serviços de qualidade, eficiência



coletiva, coesão social e política, articulação da cadeia produtiva e serviços de qualidade, eficiência coletiva, coesão social e política, articulação da cadeia produtiva e cultura associativa, com excelência gerencial em redes de empresas que geram vantagens estratégicas comparativas e competitivas.

Necessário se faz, ainda de acordo com Beni (1998), analisar todos os fatores que influenciam o grau de satisfação do turista num determinado *cluster* e o planejamento do *marketing* estratégico visa definir, para cada micro *cluster* de cada *cluster*, três elementos: oportunidades e perfis de negócios, estratégias de mercado, estratégias de *marketing*.

Esse planejamento tem a finalidade de constituir um programa direcionador do desenvolvimento tanto para o setor público quanto para o privado, e suas diretrizes devem abranger todos os elementos e áreas envolvidos.

Segundo Medeiros (2003) a ação de planejar implica basicamente numa intervenção deliberada, tendo como base o conhecimento racional dos processos socioeconômicos, que permitem a transformação de uma região de acordo com os interesses e aspirações de desenvolvimento da comunidade.

Para Reis (2003) faz-se necessário formar uma consciência sobre a importância do turismo como atividade econômica, política, cultural e social. Ele acredita também que o planejamento integrado, que a busca de diálogo entre as prefeituras e a iniciativa privada são fatores fundamentais para a consolidação do turismo, de negócio ou lazer.

Maricato (2009) enfatiza que é fundamental conhecer o mercado interno e nessa linha de pensamento ressalta Castelli (2001) que o mercado pode ser segmentado a partir dos seguintes critérios:

- **sociodemográficos:** idade, sexo, estado civil e nacionalidade;
- **socioprofissionais:** profissão, poder aquisitivo e classe social;
- **socioculturais e Psicológicos:** nível cultural, meio social, estilo de vida e motivações;
- **geográficos:** País, região, centro ou periferia da cidade; e
- **comportamentais:** objetivos da viagem, tempo de permanência, época, meios de transporte e tipo de hospedagem.

O motivo principal desses conceitos segundo Maricato (2009) é para o Cliente, pois ele é centro das atenções no segmento de turismo e lazer. Quando o

cliente sai contente o estabelecimento marca três pontos: fatura com a sua visita, garante o seu retorno e ganha com o boca a boca que ele certamente fará.

Ainda de acordo com Maricato (2009) para atender bem o cliente, o primeiro passo é conhecê-lo. Deve-se observar o seu comportamento, sua conduta atual e anterior, se ele já esteve no estabelecimento. Naturalmente que o proprietário também precisa conhecer profundamente seu próprio estabelecimento, os produtos e propostas, diferenciais e os aspectos técnicos do serviço, com o objetivo de satisfazer os desejos do cliente.

Para Castelli (2001) as empresas prestadoras de serviço devem apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende de como esse elemento humano está interagindo com os clientes. Dentro da correlação qualidade e custos, essa qualidade se obtém através da educação e do treinamento.

Isso demonstra para Castelli (2001) que o capital humano é um dos principais personagens no cenário de turismo e eventos. Educar e treinar o elemento humano permitirá aumentar a produtividade, melhorar a qualidade, a competitividade e sobrevivência da empresa.

Então Castelli (2001) cita dois pontos importantes da cadeia de serviço para melhor atender ao turista:

- **hardware:** equipamentos, tecnologia (ativo imobilizado); e
- **software:** procedimentos, métodos, rotinas (fazer bem as coisas);

Nesse contexto para o Ministério do Turismo-MTUR (2008), a competitividade de destinos turísticos no mercado internacional, demonstra uma forte preocupação nos meios de comunicação sendo também muito debatida nos meios acadêmicos. Além disso, é um dos temas mais relevantes nas agendas de políticas públicas, tanto em nações desenvolvidas como nas em desenvolvimento.

O estudo de competitividade realizado pelo MTUR (2008), no mês de Abril de 2008 demonstra o nível de competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional.

Nesse estudo foram enfatizadas as macrodimensões que envolve: infraestrutura, turismo, políticas públicas, economia, sustentabilidade, acesso e infraestrutura geral como saúde pública, energia, comunicação, segurança pública, urbanização.

O resultado consolidado dessas dimensões pode ser observado no Quadro 4.

<b>Dimensões</b>	<b>Brasil (média) em Pontos</b>	<b>Capitais (média) em Pontos</b>	<b>Não Capitais (média) em Pontos</b>
Total Geral	52,7	58,7	48,3
Infraestrutura Geral	61,8	71,2	55,1
Acesso	61,6	69,0	56,3
Serviços e Equipamentos	40,8	50,7	33,8
Atrativos Turísticos	56,9	54,5	58,6
Marketing	37,6	45,9	31,7
Políticas Públicas	50,3	54,9	47,0
Cooperação Regional	49,0	48,1	49,6
Monitoramento	34,8	41,6	30,0
Economia Local	56,9	65,4	50,9
Capacidade Empresarial	50,6	70,3	36,7
Aspectos Sociais	57,2	62,3	53,5
Aspectos Ambientais	59,0	63,2	56,1
Aspectos Culturas	50,0	56,3	45,5

**Quadro 4** - Destinos indutores do desenvolvimento turístico

Fonte: MTUR (2008)

Verifica-se que os dados no resultado do consolidado, referente à média do fator “Não Capitais”, o item Atrativos Turísticos, com 58,6 pontos é superior à média Brasil, (56,9 pontos) e a média “Capitais”, (54,5 pontos). Porém, nos demais itens como Marketing (31,7 pontos) e Serviços e Equipamentos Turístico (33,8 pontos) ficando inferiores à média “Brasil” e à média “Capitais”.

Esse estudo demonstra ainda que a fragilidade das “Não Capitais” em oferecer um Serviço Turístico eficiente em comparação à média “Capitais” e média “Brasil”.

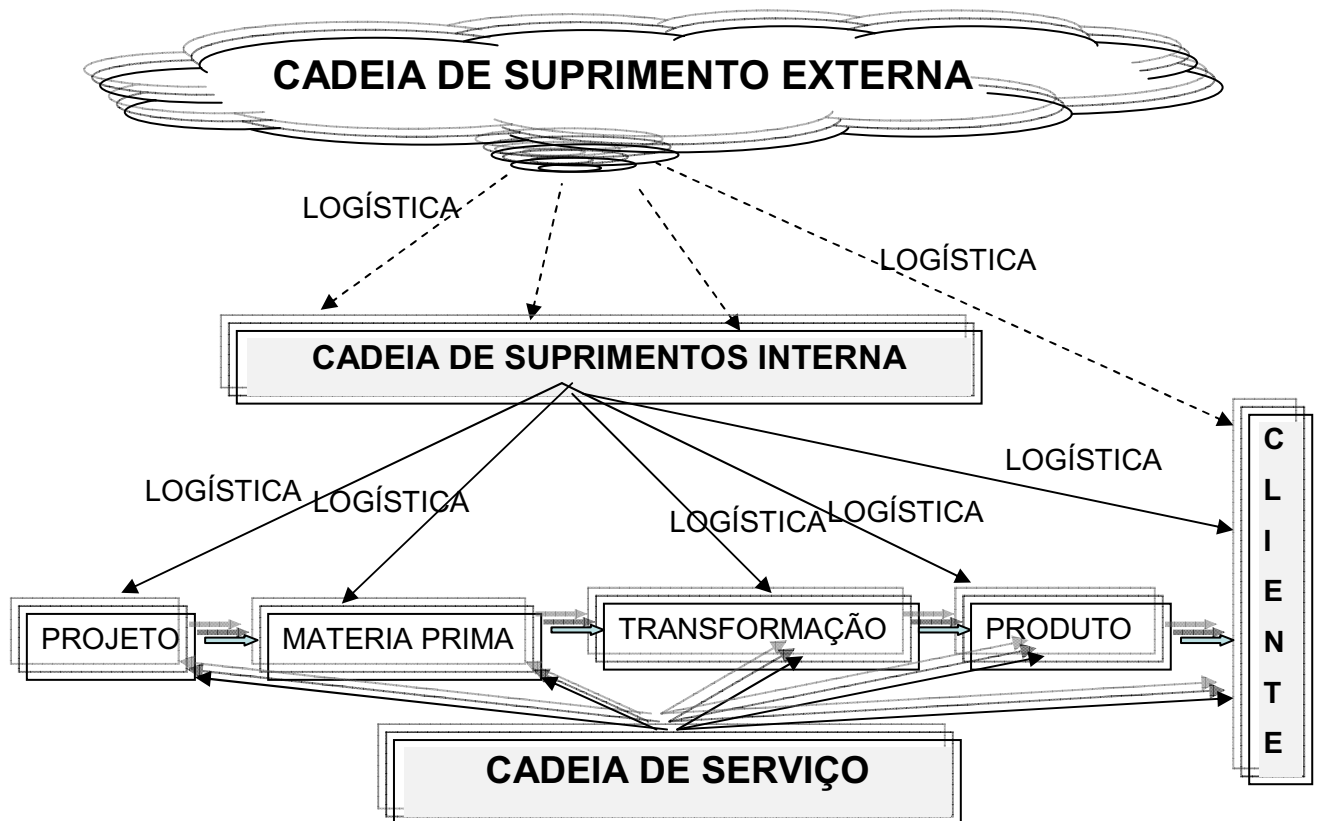
Assim também a dimensão Marketing está abaixo da média “Capitais” e média “Brasil”, apresentando com isso ausência de um Plano de Marketing formal com metas e responsabilidades definidas, necessitando congrega os diversos atores que participam da economia local.

## **2.3 Cadeia de Suprimentos**

A cadeia de suprimentos externa e interna é representada por empresas produtoras e empresas distribuidoras. Essas empresas mantêm presença nas

idades consumidoras por intermédio de escritórios de representação, por lojas especializadas ou distribuidores onde seus produtos ou serviços são comercializados aos clientes e consumidores locais e temporários.

Em termos gerais as empresas produtoras não possuem unidades fabris de transformação nos municípios consumidores, porém utilizam-se da infraestrutura dos mesmos, como a logística para comercialização dos seus produtos e serviços, formatando a cadeia de serviço (Figura 3).



**Figura 1** - Cadeia de suprimentos  
Fonte: Silva (2013)

Os suprimentos variam desde matérias primas de produtos alimentícios, passando por equipamentos, móveis e utensílios de utilidade doméstica e comercial.

A cadeia de suprimentos faz parte da cadeia produtiva que implica em estratégias e ciclos de atividades de planejamento, movimentação e armazenagem das matérias-primas, proveniente dos fornecedores, culminando na elaboração do produto para o consumidor final.

A integração operacional entre diversas empresas de uma cadeia de suprimentos é denominada sincronização da cadeia de suprimentos. Essa sincronização busca coordenar o fluxo de materiais, produtos e informações entre os

parceiros da cadeia de suprimentos para reduzir o trabalho duplicado e a redundância indesejada.

Para Bowersox, Closs e Cooper (2007) os ciclos de atividades envolvem também ativos em estoque. O estoque é medido em termos do nível de investimento em ativos alocados para apoiar as operações locais, ou enquanto um produto ou material está em trânsito.

De acordo com Porter (1986), os conceitos de vantagem competitiva e de core competence estão presentes na definição das estratégias das grandes empresas.

E neste caso é mais proveitoso concentrar as atividades no qual a empresa consegue obter um desempenho diferenciado positivamente dos concorrentes e adquirindo externamente componentes e serviços ligados a tudo que não estiver dentro de sua competência central (*core competence*).

A Logística está presente em todas as etapas deste esquema e pode ser definida como o processo de planejar, programar e controlar de maneira eficiente o fluxo e a armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do consumidor. Todo esse conjunto de atividades é importante por gerar “valor” ao cliente.

## **2.4 Cadeia de Serviços**

Para Castelli (2001), o Ser Humano é o elemento central em uma cadeia de serviços e podemos definir os serviços como uma experiência de vida. É o caso de um professor que durante uma aula, tem o aluno que não se torna dono da aula, mas assiste a uma aula. Ele, portanto, não se torna dono do serviço, até porque o serviço oferecido é intangível em sua essência, mesmo sendo ligado a um produto físico.

Nesse conceito pode-se delinear o que vem a ser Empresa, Empresa turística, Empresa hoteleira, Meio de hospedagem de turismo e Unidade habitacional, conforme apresentado no Quadro 5.

<b>Tipos de Empresas</b>	<b>Conceito</b>
<b>Empresa</b>	A empresa pode ser entendida como sendo uma organização intencionalmente constituída de pessoas e tecnologias, através do capital, para projetar, comprar, produzir e vender bens e serviços, visando atender e satisfazer as necessidades e expectativas dos consumidores.
<b>Empresa turística</b>	Segundo Krippendorg (1971) considera a empresa turística como sendo uma empresa econômica, individual, que produz toda a espécie de prestações de materiais e serviços, servindo diretamente à satisfação de necessidades turísticas e que, durante a distribuição dessas prestações, entra em contato direto com os turistas.
<b>Empresa hoteleira</b>	Uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada.
<b>Meio de hospedagem de turismo</b>	Segundo a EMBRATUR, o meio de hospedagem e de turismo é o estabelecimento que satisfaz as seguintes condições: Licenciado pelas autoridades, administrado comercialmente por empresa hoteleira. Atende os padrões pela legislação, Mantém os padrões de classificação e os serviços mínimos necessários ao hóspede.
<b>Unidade Habitacional</b>	A EMBRATUR entende como uma Unidade Habitacional o espaço que compreende as áreas principais de circulação comuns do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede.

**Quadro 5 - Conceitos de empresa**

Fonte: Castelli (2001)

No conceito de Albrecht, segundo Castelli (2001) a Administração de Serviços pode ser vista como “um enfoque organizacional global que faz da qualidade do serviço, tal como sentida pelo cliente, a principal força motriz do funcionamento da empresa”. Isso demonstra que a responsabilidade pela qualidade, em serviços, é tarefa de todas as pessoas engajadas na organização e não de um departamento.

O desempenho é essencialmente intangível, e o efeito de desempenhar um bom serviço demonstra maturidade profissional da empresa. Deve-se fazer uma distinção entre bens e serviços, pela diferença conceitual sendo que bens são produtos físicos e tangíveis, ou seja, são produzidos, enquanto os serviços são produtos não físicos intangíveis.

Eles são desempenhados conforme se exemplifica no Quadro 6.

<b>Bens</b>	<b>Serviços</b>
Objeto	Desempenho
Acumulável	Não acumulável
Produção precede o consumo	Produção e consumo simultâneos
Baixo grau de contato com o consumidor	Alto grau de contato com o consumidor
Qualidade evidente	Qualidade muitas vezes subjetiva
Transportável	Não pode ser transportado
Pouco envolvimento de clientes na produção	Maior envolvimento dos clientes
Pode estocar	Ausência de estoques

**Quadro 6 - Distinção entre bens e serviços**

Fonte: Manfredini (2011)

Podem-se caracterizar as empresas predominantemente de serviços sendo como de: Saúde, Hotelaria, Bancos, Transportes – Marítimos Rodoviários e Aéreos, Turismo, Concessionárias, Entretenimentos, Assistência Técnica, Consultoria, Escolas, Empresas de Comunicação e Publicidade e Serviços Médicos.

Gianesi e Correa (1996) conceituam serviços como: alguns fatores propiciaram o aumento da demanda por serviços: melhor qualidade de vida; aumento do tempo de lazer; crescente urbanização que tornou necessários outros serviços como segurança; aumento de crianças e idosos, naturalmente aumentou a demanda por outros serviços como a saúde; mudanças socioeconômicas, entre outros.

Com isso, os serviços passam a ser o foco da ação econômica, no que têm se tornado ferramentas de produção indispensáveis para satisfazer às necessidades básicas e aumentar a riqueza das nações.

Os serviços possuem algumas características específicas que os diferenciam dos bens, devendo estas serem consideradas para uma gestão de serviços eficiente. Na opinião de Gianesi e Correa (1996) podem-se ainda mesclar a produção de bens a ponto de se tornarem centros de lucro e não mais meramente de serviços de apoio. Neste caso, a empresa incorpora o serviço prestado ao seu portfólio de produtos.

Os elementos principais para tornar o serviço tangível são:

- **inseparabilidade:** segundo Kotler (2000), significa que todo serviço tem um momento em que sua produção e consumo são simultâneos, inseparáveis, ou seja, ao mesmo tempo em que um médico produz sua consulta, o paciente a consome, como cliente do serviço. A inseparabilidade dos serviços significa que estes não podem ser separados do seu prestador. De acordo com Gianesi e Correa (1996), os serviços normalmente são vendidos antes de serem produzidos, ou são produzidos ao mesmo tempo em que são consumidos pelo cliente. Neste caso, o prestador faz parte do próprio serviço. Assim, os serviços não podem ser estocados nem tampouco transportados;
- **variabilidade:** segundo Siqueira (2005) é uma característica que torna a prestação de um serviço como um processo único em que o prestador ou vendedor presta o serviço ao cliente de uma forma exclusiva e na frente dele. A característica da variabilidade ou heterogeneidade é a causa de

um dos maiores problemas no gerenciamento dos serviços. Deve-se estabelecer um padrão de qualidade constante para ser entregues aos clientes. Esta característica apresenta aspectos positivos e negativos. O negativo da variabilidade é que se torna complexo e difícil estabelecer um padrão de serviço, um desempenho uniforme. O aspecto positivo é que ela permite a customização da prestação de serviços, a personalização, o atendimento exclusivo;

- **intangibilidade:** segundo Kotler (2000) os serviços são imateriais – ausência de substância física. Não podem ser tocados, cheirados, mostrados ou provados pelo cliente antes da sua venda. Esta característica tem origem no fato de que os serviços se apresentam como uma experiência que o cliente vivencia; e
- **percebibilidade:** segundo Yanaze (2012) os serviços não podem ser estocados. A percebibilidade dos serviços não é um problema quando a demanda é estável. Mas quando a demanda é instável as empresas de serviços enfrentam problemas difíceis. Se não podem ser armazenados por isso, muitas vezes uma oportunidade de negócio nunca mais poderá ser refeita.

Gronroos (2003) destaca outro enfoque de classificação dos serviços trata da utilização dos: serviços *high-touch/high-tech* e serviços prestados discretamente e continuamente, assim expressos abaixo:

- **os serviços *high-touch*:** dependem muito de pessoas no processo de produção do serviço; e
- **os serviços *high-tech*:** são predominantemente baseados na utilização de sistemas automatizados, tecnologia de informação e outros tipos de recursos físicos.

Isso demonstra que os serviços prestados continuamente se referem a um fluxo contínuo de interações entre o cliente e o prestador de serviços e os serviços prestados discretamente são aqueles que ocorrem com maior espaçamento de tempo, não gerando interação tão próxima entre o provedor e o tomador do serviço.

Nessa linha de pensamento temos Lovelock e Wright (2006), que propõem três níveis de contato com o cliente, representando o grau de interação com o pessoal de serviços, com os elementos físicos do serviço ou com ambos que são:



- **serviços de alto contato:** são aqueles nos quais os clientes, ao longo da prestação do serviço, são ativamente envolvidos, por exemplo, no corte de cabelo e na consultoria em finanças;
- **serviços de médio contato:** possuem menos envolvimento com os fornecedores de serviços. São aquelas situações em que os clientes visitam as instalações do fornecedor do serviço e mantém um contato moderado com a prestação de serviços, exemplo: reparo de automóveis, lavanderia; e
- **serviços de baixo contato:** envolvem pouco ou nenhum contato direto entre clientes e fornecedores de serviço. O contato ocorre por meio de canais de distribuição eletrônicos ou físicos, exemplo: *internet, home banking*.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) ressaltam que o pacote de serviços pode ser definido como um conjunto de mercadorias, serviços e características que são fornecidos em um ambiente e podem ser divididos como pode ser observado no Quadro 7.

Características	Exemplos Hotel
<b>Instalações de Apoio</b>	Refeições, Canetas e Itens do Frigobar Recursos físicos que estarão disponíveis antes da oferta do serviço
<b>Bens Facilitadores</b>	Instalações, Garagem e Quartos O material obtido ou consumido pelo comprador, ou os itens fornecidos pelo cliente
<b>Serviços Explícitos</b>	Limpeza, Conforto e Segurança Benefícios facilmente sentidos pelo cliente, ou características essenciais ou intrínsecas dos serviços
<b>Serviços Implícitos</b>	City Tour, Massagem e Loja de Conveniência Benefícios psicológicos que o cliente pode sentir apenas vagamente, ou características extrínsecas de serviços

**Quadro 7** - Características dos serviços no segmento de hotelaria  
Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005)

O conceito de serviço como processo é utilizado por Albrecht (1998), no qual ele relata que o processo é um método particular de operação ou série de ações, normalmente envolvendo múltiplos passos que muitas vezes precisam acontecer em uma sequência definida; para o cliente representa a configuração da oferta da empresa para atender às suas necessidades.

Gianesi e Correa (1996) destacam que o nível de contato que uma empresa de serviço pretende ter com seus clientes é o principal fator que influencia na definição do sistema de serviços. São denominadas de:

- **Front Office ou Linha de Frente:** são prestações de serviço que têm um nível de contato com o cliente bem alto. Ex: salão de um restaurante; e
- **Back-Office:** São aquelas atividades de retaguarda que apresentam um baixo contato com o cliente. Ex: cozinha de um restaurante.

Kotler e Armstrong (2003) enfatizam que o valor fornecido pode ser avaliado como a diferença entre o valor percebido pelo consumidor e o preço pago pelo produto.

O preço para o consumidor não consiste apenas no valor monetário pago, mas, também, nos custos de tempo, energia e desgaste psicológico incorridos no processo de aquisição do produto e o valor percebido é formado pela soma de quatro fatores: produto, pessoal, imagem e serviços.

O conceito de qualidade é expresso por Gianesi e Correa (1996), pois não há melhor garantia de sucesso em longo prazo do que simplesmente fazer os produtos ou serviços melhor do que ninguém. E fazer produtos melhor pode significar: qualidade, custos, tempo, confiabilidade, flexibilidade.

Complementando, os autores Lovelock e Wright (2006) enfatizam a cultura de serviços como um desafio-chave para toda empresa de serviços que é aumentar a produtividade por meios que não determinem impactos negativos na satisfação dos clientes ou na qualidade percebida.

A variabilidade dos serviços é um problema relevante na mensuração da produtividade do serviço e as medidas tradicionais de produto do serviço; portanto, torna-se necessária a integração entre funcionário e cliente na busca de uma maior produtividade.

Para Lovelock e Wright (2006) ultrapassar os níveis desejados das expectativas dos clientes resulta em percepção positiva na qualidade do serviço. A qualidade do serviço é uma opinião do cliente sobre a entrega do serviço, que pode ser uma experiência bem ou mal sucedida. Assim, uma boa política pública compõe o conceito e a cultura de serviços.

A importância de políticas e programas públicos para os municípios ou regiões são fundamentais, devido aos problemas da gestão pública possuírem importância significativa para as atividades de avaliação dessas políticas, adquirindo

condição de instrumento central e indispensável de gestão. A atenção deve ser dirigida para os conceitos como:

- **efetividade:** diz respeito à capacidade de se promover resultados pretendidos;
- **eficiência:** denotam competência para se produzir resultados com dispêndio mínimo de recursos e esforços; e
- **eficácia:** por sua vez remete a condições controladas e a resultados desejados de experimentos.

O termo “Capital” da terminologia “Capital Social” refere-se em geral a uma riqueza, um fundo, um estoque de bens, ao passo que o capital humano é um estoque de competências, qualidades e aptidões.

## 2.5 Modelos de Concentração Econômica

Com a consolidação do estado nacional e a revolução comercial ocorreu a expansão do mercado. O artesão que produzia seus produtos para um mercado local deparou-se com uma nova condição de ultrapassar os limites de sua cidade, adquirindo alcance regional, nacional e internacional. O artesão conhecia o mercado onde ele atuava, porém não entendia e nem sabia como atuar nos demais mercados.

Nessa ampliação de mercado nasceu o intermediário, que com sua experiência de mercador, chamou para si a tarefa de fazer com que as mercadorias produzidas pelos artesões fossem comercializadas nos demais mercados.

Segundo Huberman (2006) o intermediário coloca-se entre ele e o comprador. O intermediário lhe entrega a matéria-prima e recebe o produto acabado. Com isso, a tarefa do mestre artesão passou a ser simplesmente produzir mercadorias acabadas tão logo recebesse a matéria-prima.

Esse método permite ao artesão trabalhar a matéria-prima fornecida pelo intermediário, podendo transformar esse material em produto acabado, em sua residência, surgindo então o denominado sistema de produção “doméstica”.

Verifica-se que o sistema “doméstico” não difere do sistema de corporações, o que ocorre é a forma de negociar as mercadorias que foi organizada em novas bases pelo intermediário atuando como negociante. Esses artesãos passaram a ser

apenas trabalhadores tarefeiros, por não negociar o seu produto com o consumidor, ficando reduzidos apenas a manufatores.

No período entre o século XVI e XVIII os artesões independentes da Idade Média tendem a desaparecer, e em seu lugar surgem os assalariados, que cada vez dependem mais do capitalista-mercador-intermediário-empresendedor, relata Huberman (2006).

A organização industrial segundo Huberman (2006) passou por fases, conforme pode ser observadas no Quadro 8.

Tipos de Sistemas	Organização Industrial
<b>Sistema Familiar</b>	Os membros de uma família produziam artigos para seu consumo e não para a venda. O trabalho não se fazia com o objetivo de atender ao mercado. Princípio da Idade Média.
<b>Sistema de Corporações</b>	Consistia na produção realizada por mestres artesãos independentes, com dois ou três empregados, para o mercado, pequeno e estável. Os trabalhadores eram donos tanto da matéria-prima que utilizavam como das ferramentas com que trabalhavam. Não vendiam o trabalho, mas o produto do trabalho.
<b>Sistema Doméstico</b>	A produção era realizada em casa para um mercado em crescimento, pelo mestre artesão com ajudantes, tal como no sistema de corporações, mas com uma diferença importante: os mestres já não eram independentes, pois apesar de terem ainda a propriedade dos instrumentos de trabalho, dependiam para a matéria-prima, de um empresário que se interpusera entre eles e o consumidor. Passaram a ser simplesmente tarefeiros assalariados neste período do século XVI ao XVIII.
<b>Sistema Fabril</b>	A produção para um mercado cada vez maior e oscilante era realizada fora de casa, nos edifícios do empregador e sob rigorosa supervisão. Os trabalhadores perderam completamente sua independência. Não possuíam a matéria-prima, como ocorria no sistema de corporações, nem os instrumentos, tal como no sistema doméstico. A habilidade deixou de ser tão importante como antes, devido ao maior uso da máquina. O capital tornou-se mais necessário do que nunca, caracterizando o período do século XIX até a atualidade.

**Quadro 8** - Organização industrial  
Fonte: Huberman (2006)

### 2.5.1 Arranjo Produtivo Local (APL)

Para Olson (2007), podem-se definir os arranjos produtivos como aglomerações de empresas localizadas em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva e mantêm algum vínculo de articulação, interação, cooperação e aprendizagem entre si e com outros atores locais, como governo, associações empresariais, instituições de crédito, ensino e pesquisa.

O desenvolvimento local, de acordo com Buarque (2006), pode ser definido como um processo endógeno de mobilização das energias sociais, em espaços de

pequena escala, que implementam mudanças capazes de elevar as oportunidades sociais, a viabilidade econômica e as condições de vida da população.

O autor complementa que o conceito de “local” não é simplesmente um termo, mas sim o espaço geográfico a ser desenvolvido e a vantagem é que se possam identificar os problemas com maior facilidade e encontrar uma solução mais adequada.

Em sua obra Franco (1998) ressalta que alguns consensos devem ser observados:

- a melhoria de qualidade de vida com modos de vida mais sustentáveis;
- a participação de agentes de desenvolvimento governamentais acarretará transferência de recursos exógenos e mobilização de recursos endógenos, públicos e privados; e
- a adoção de uma estratégia nacional de desenvolvimento que compreenda a necessidade local e estimule diversidade econômica para que ocorra uma cadeia sustentável de iniciativas.

Isso demonstra que a força aglutinadora de um APL contribui para o aumento da competitividade local e para a redução de custos operacionais e de riscos envolvidos, além da especialização e qualificação da mão de obra, que resulta na melhoria da qualidade dos produtos.

Semelhante pensamento é enfatizado por Lastres e Cassiolato (2006) o conceito de arranjo produtivo pressupõe fragilidade nas relações entre atores locais. Quando essas relações se fortalecem e criam condições inovacionais, os Arranjos Produtivos Locais (APLs) transformam-se em Sistemas Produtivos e Inovativos Locais (SPILs).

Uma observação importante sobre cadeia de valor é ressaltada por Haddad (2002), pois aquela é constituída por múltiplos setores e indústrias de economia conectadas entre si por fluxos de bens e serviços mais intensos do que aqueles que os interligam com outros setores e indústrias da economia nacional.

Inclui produtores orientados para o mercado final, assim como fornecedores de diversos níveis envolvidos nas transações por meio de encadeamentos para frente e para trás na cadeia produtiva.

Para desenvolver o conceito de APLs é necessário retomar o conceito de cadeias produtivas e serviços permitindo uma visão mais abrangente do estudo e vários autores expressam esses conceitos, descritos a seguir:

Para Galvão e Vasconcelos, (1999) o capital humano é um dos atores importantes no processo de desenvolvimento regional, pois sua influência na administração municipal permite implementar ações que irão gerar emprego e renda. Assim uma das particularidades de um APL é a existência da aglomeração de um número representativo de empresa que atuam em torno de uma atividade produtiva principal.

Neste caso deve-se considerar a dinâmica do território em que essas empresas estão inseridas, tendo em vista o número de postos de trabalho, faturamento, mercado potencial de crescimento e diversificação, entre outros aspectos.

Ainda de acordo com Galvão e Vasconcelos (1999) há alguns tipos de APLs:

- **agrupamento potencial:** quando existe na região uma concentração de atividades produtivas que apresente alguma característica comum;
- **agrupamento emergente:** no local ocorre a presença de empresas de vários tamanhos, como característica comum o desenvolvimento de ações de interação entre os agentes existentes na região ou setor;
- **agrupamento maduro:** quando ocorre uma concentração, local de atividades com identificação comum a existência de uma base tecnológica significativa;
- **agrupamento avançado:** a principal característica é um alto nível de coesão interna de organização entre os agentes internos e externos;
- **cluster:** apresenta características de agrupamento maduro quanto a seu grau de coesão interna; e
- **pólo tecnológico:** é definido como um agrupamento maduro em que estão reunidas empresas intensivas em conhecimento.

Para Cassiolato e Lastres (2003), os arranjos produtivos locais são aglomerados territoriais de agentes econômicos, políticos e sociais com foco em um conjunto específico de atividades econômicas, que apresentam vínculos e interdependência.

Para Farah (2009), o papel dos arranjos produtivos locais objetiva-se em reduzir custos operacionais e de transações, diluir riscos, utilizar de forma conjunta os recursos de ativo fixo existente, aproveitar sinergias possíveis nas áreas de vendas e distribuição, compartilhar informações técnicas, produtivas e mercadológicas.

Suzigan (2000) esclarece a importância que os APLs vêm adquirindo na geração de empregos e bem-estar social, crescimento econômico, exportações e desenvolvimento tecnológico, fazendo uma relação nítida entre eles e seu potencial de gerar desenvolvimento local.

Sachs (2002, p. 35) por sua vez, vincula a noção de desenvolvimento sustentável ao fortalecimento de pequenos empreendimentos no Brasil. Quanto aos APLs, ele entende que “contribuem para uma maior competitividade e também para a resiliência do conjunto dos empreendimentos neles integrados”.

Para o SEBRAE (2005, p. 12), o APL e Desenvolvimento Sustentável podem ser entendidos: “como estratégia para aumento da competitividade, incremento da atividade empreendedora, geração de sustentabilidade e inclusão dos micro e pequenos negócios nas políticas de desenvolvimento do Brasil”.

## 2.5.2 Clusters

O conceito de *Cluster* teve início por intermédio do conceito de distrito industrial, abordado por Alfred Marshall, em sua obra “Princípios de Economia”, (1929), no qual destaca o surgimento dessas aglomerações a fatores como condições infraestruturais e alta demanda, que atrairiam mão-de-obra qualificada para a região, destacando que o desenvolvimento era favorecido pelo caráter do povo e por suas instituições políticas e sociais.

Para Porter (1999), o conceito de *Cluster* ou aglomerado empresarial, representa novas formas de se pensar às economias nacionais, estaduais e regionais, que apontam para os novos papéis empresariais, governamentais e de outras instituições na busca pela competitividade. Esta assume importância crescente em uma economia cada vez mais complexa, dinâmica e de conhecimento.

Thomazi (2006) enfatiza que para se desenvolver um conceito de *Cluster* em uma região se faz necessário um procedimento de como realizar uma organização e qual o método mais adequado para sua consolidação podendo ser apresentado em quatro tipos de análise:

- **análise horizontal e vertical:** implica a identificação e descrição dos níveis de interdependência entre distribuidores de produtos ou serviços complementares. No turismo, devem ser considerados aqueles setores

com prestação de serviços no atendimento às necessidades diretas e indiretas dos visitantes;

- **análise de relacionamento:** compreendendo a identificação qualitativa dos laços fortes e fracos existentes na rede, obtendo-se ao final uma avaliação global dos gargalos na operação do arranjo produtivo;
- **análise de isolamento:** das instituições que oferecem qualificações especializadas, tecnologia, informações, capital ou infraestrutura. No turismo, esse isolamento pode ser detectado pela presença de institutos de pesquisa, universidades e demais empresas capacitadoras do setor; e
- **análise de governança:** consiste em identificar as agências governamentais e outros órgãos reguladores que exerçam influências significativas sobre os participantes do aglomerado. No turismo, estariam representados nos diversos âmbitos pelos organismos oficiais de turismo, conselhos, convention bureaux, organizações não governamentais, com interesse na regulamentação e operação do setor.

Ainda de acordo com Thomazi (2006), há cinco fases na organização para desenvolvimento de um conceito de *Cluster* na região:

- desenvolver estratégias de comunicação e aglutinação, em que se identificam os participantes e se explicam os fundamentos do processo;
- identificação dos *Clusters* a serem trabalhados;
- análise dos componentes de cada *Cluster* e das relações interindustriais e comerciais entre eles;
- elaboração de um plano de ação para o desenvolvimento dos *Clusters*; e
- implementação e acompanhamento do plano de ação por meio de câmaras setoriais.

Na elaboração dessas fases pode-se identificar que a organização pode variar em tamanho, amplitude e estágio de desenvolvimento, podendo-se identificar na Temática a Taxionomia e suas características, conforme no Quadro 9 A e B, elaboradas por De Sordi e Meirelles (2012).



Temática	Taxionomia	Característica
<b>Arranjo Interorganizacional</b>	Aglomeração	Especialização de uma cidade ou região que se torna fator de atração de compradores e de fornecedores para aquela cidade ou região.
	Arranjo Local Produtivo	À medida que a aglomeração cresce, ela passa a atrair para o entorno os produtores das principais matérias-primas e insumos utilizados pelas empresas que a compõem induzindo mais firmas compradoras e se instalam perto dos fornecedores; carece de estruturas de governança.
	Sistema Local Produtivo	É um APL que evoluiu e constitui estruturas de governança.
<b>Maturidade Tecnológica</b>	Artesanal	Baseado em empresas com modo de produção artesanal recorrendo a técnicas e equipamentos tradicionais.
	<i>High-tech</i>	Constituído por empresas com alto investimento em P&D, reservas vastas de capital de risco e excelência em produtos de tecnologia intensiva.
	<i>Cluster</i> com grandes empresas	Baseado na presença de grandes empresas para o apoio institucional regional, favorecendo treinamentos com alta qualificação, educação, P&D e infraestrutura de comunicação.
<b>Produção</b>	<i>Cluster</i> Ativo	Concentração geográfica de empresas conexas que através de interação e interdependência conseguem maiores volumes de produção do que operando isoladamente.
	<i>Cluster</i> Latente	Longe de seu principal (na maior parte dos casos porque a interação entre agentes econômicos é ainda fraca).
	<i>Cluster</i> Potencial	Denota ainda a ausência de atributos e pré-requisitos importantes para o alcance das plenas vantagens da concentração geográfica.
<b>Desenvolvimento</b>	<i>Cluster</i> Embrionário	Limita-se quase que totalmente ao mercado local, caracterizando-se pela presença de empresas que atuam como subcontratadas de grandes empresas, as quais, em geral, localizam-se fora do contexto local.
	<i>Cluster</i> Consolidado	Tem capacidade de conquistar um mercado mais ampliado, contando com empresas mais especializadas e passando a ter uma identidade e uma efetiva imagem de um <i>cluster</i> .
	<i>Cluster</i> Maduro	Desenvolvem e sedimentam uma habilidade de inovar com sucesso, passando a gerar uma produção dotada de maior valor agregado e alcançando um âmbito internacional de atuação e competitividade; as estruturas intermediárias de governança possuem um papel vital.
	Distrito <i>Spoke</i> <i>Hub-and-</i>	Determinadas empresas mãe e filiais funcionam como âncoras na economia regional, apoiadas por fornecedores e atividades correlacionadas que se dispersam em seu redor; os investimentos públicos possuem papel relevante na construção da infraestrutura de apoio à atividade empresarial.
	Plataforma Satélite	Desenvolve-se sob a égide do governo nacional ou local e sua estrutura econômica é dominada por um conjunto de filiais de grandes empresas localizadas no exterior do distrito; é fraca a interação no interior do distrito entre fornecedores / clientes.

**Quadro 9 A** - Identifica na temática a taxionomia e suas características

Fonte: De Sordi e Meirelles (2012)

Temática	Taxionomia	Característica
<b>Arranjo Interorganizacional</b>	Distrito Industrial Marshalliano	Estrutura de produção dominada por pequenas empresas, concentradas geograficamente; reduzidas economias de escala; elevada cooperação entre agentes econômicos das várias fases do ciclo de produção; reduzida ou inexistente interação com agentes externos ao próprio Distrito Industrial.
<b>Inovação</b>	<i>Cluster Local</i>	As empresas são competitivas e exploram atividades conexas assentadas nas competências básicas existentes.
	<i>Cluster Industrial</i>	Há especialização, diversificação expansão e adensamento de atividades e complementaridades no interior do <i>cluster</i> , deslocando o centro de gravidade para atividades menos suscetíveis à concorrência.
	<i>Cluster Regional</i>	Empresas identificam oportunidade de diversificação a partir das competências básicas e da exploração de sinergias entre dois ou mais <i>clusters</i> industriais.
	<i>Mega cluster</i>	Existência de diálogo entre atores empresariais, o Estado, as Universidades e Institutos Tecnológicos sobre eventuais concentrações de esforços para reforçar posições numa área funcional com procura dinâmica e / ou para ascender na cadeia de valor e enriquecer a presença já existente numa área funcional.

**Quadro 9 B** - Identifica na temática a taxionomia e suas características  
Fonte: De Sordi e Meirelles (2012)

Da mesma forma o Quadro 10 sintetiza as características de concentração de atividades produtivas conforme outros autores:

Autores	Temática	Enfatiza
Marshall (1982)	Arranjo Interorganizacional	As características são enfatizadas pela maturidade tecnológica, onde empresas artesanais com seus equipamentos tradicionais crescem e desenvolvem-se favorecendo os seus investimentos em tecnologia.
Amim (1994) / Albu (1997)	Maturidade Tecnológica	As características de aglomeração, arranjo produtivo local e sistema produtivo local, demonstram uma evolução dos conceitos em cada momento em que ocorre uma maior concentração das atividades produtivas.
Enright (1996)	Produção	A produção é como a principal evolução de <i>Cluster</i> pelas vantagens da concentração geográfica.
Bianchi (1996)	Desenvolvimento	O desenvolvimento é a principal característica para a evolução e amadurecimento de um <i>Cluster</i> .
Markusen - (1996)	Arranjo Interorganizacional	O arranjo interorganizacional é a principal característica de crescimento e aprimoramento de um <i>Cluster</i> .
Chorincas, Marques e Ribeiro (2001)	Inovação	A inovação é a principal característica de crescimento de um <i>Cluster</i> , enfatizando as competências dessas empresas e a existência de diálogo entre os atores envolvidos demonstra maturidade.

**Quadro 10** - Características de concentração de atividades produtivas, segundo autores  
Fonte: De Sordi e Meirelles (2012)

## 2.6 Teorias de Desenvolvimento

Segundo Huberman (2006) o mercantilismo não era um sistema no atual sentido da palavra, mas antes um número de teorias econômicas aplicadas pelo Estado em um momento ou outro, num esforço para conseguir riqueza e poder. Os

estadistas ocupavam-se do problema não porque lhes agradasse pensar nele, mas porque seus governos estavam sempre extremamente interessados na questão, ou seja, sempre quebrados e precisando de dinheiro. O que fazia as rodas do comércio e indústria gerarem mais depressa era o ouro e prata.

O total de barras de ouro e prata que possuísem, era o índice de sua riqueza e poder. Com isso definiram leis proibindo a saída desses metais, ou seja, “leis contra a exportação de ouro e prata”.

Essas medidas podiam conservar no país o ouro e a prata já existentes nele. Quem possuía colônias com ricas minas de ouro e prata, podia aumentar constantemente suas reservas de metais. Porém, se essas leis faziam parte das nações na época, como poderiam aumentar a sua riqueza?

Os mercantilistas ofereciam uma solução que eles definiram como “balança de comércio favorável”, ou seja, para conseguir ouro e prata, sem ser de uma colônia e sim de outros reinos, a solução era fazer com que uma grande quantidade dos produtos “coloniais” fosse levada anualmente além dos mares e menor quantidade dos produtos de outrem fosse para ela transportada.

Essa solução permitiu desenvolver dois pontos:

- o comércio bilateral entre países.
- a balança comercial entre países. (mais exportação do que importação).

Aprimorou-se a cultura comercial desenvolvendo-se a industrialização no país, por ter indústrias produzindo coisas que o povo precisava, não sendo necessário comprá-las do estrangeiro. Com isso, tornava-se o país autossuficiente e independente de outros países.

Nesse contexto, os primeiros registros sobre teorias de desenvolvimento ocorreram na época do mercantilismo (Século XVII) e os autores da época tinham como referência o Valor e o Lucro e todas as idéias provinham do comércio realizado pelos mercadores.

Tem-se que entender e compreender que para esses mercadores, o preço, era um fator determinante entre mercadorias compradas e vendidas gerando o lucro para o mercador.

Os pensadores medievais, segundo Hunt e Sherman (2004), afirmavam que o preço de uma mercadoria tinha de ser suficiente para cobrir os custos diretos de produção de um artesão e ainda permitir que ele conseguisse um retorno sobre seu próprio trabalho.

Segundo Hunt (1981) Nicholas Barbon foi um importante autor da época e utilizou um panfleto para expressar o seu conceito sobre Valor e Lucro tendo como referência o Preço, como segue:

- **o preço dos produtos é o valor atual:** o mercado é o melhor juiz do valor, isto porque é com o encontro de compradores e vendedores que a quantidade dos produtos e a ocasião são mais bem conhecidas. As coisas valem tão somente o preço pelo qual podem ser vendidas, de acordo com a antiga regra: *valet quantum vendipotest*; e
- **o preço dos produtos é o valor atual e é obtido calculando-se as ocasiões ou seus usos, com a quantidade representando a ocasião:** é impossível, para o mercador, ao comprar suas mercadorias, saber por quanto as venderá, pois seu valor depende da diferença entre a ocasião e a quantidade. Portanto, se o excesso de mercadorias tiver baixado o preço, o mercado as retira até a quantidade ser consumida e o preço subir.

Esses conceitos estavam em formação com influências econômicas de uma determinada época e a forte concepção era proveniente das condições de mercado e não de produção, por ainda não possuírem o controle das mesmas. Porém, uma concepção de comportamento de consumidor (terminologia atual) já se fazia notar com a expressão “desejo do corpo” e “desejo da mente”, típico do ser humano.

Outro importante autor dessa época foi Maurice H. Dobb que, de acordo com Hunt (1981) citava que no início do século XVII, os capitalistas produtores começaram a entrar no ramo do comércio.

Logo passaram a constituir uma grande força na vida econômica da Inglaterra, uma força que constituía “um importante deslocamento do centro de gravidade” do sistema sócio econômico inglês. Os interesses dessa nova classe de capitalistas era conceitualmente contrário aos interesses dos mercadores capitalistas.

Os primórdios da Teoria Clássica, conforme citação de Hunt e Sherman (2004) ocorreram com a integração entre produção e comércio e a dificuldade cada vez maior de obter lucro com a simples exploração das diferenças de preço deu início a uma nova orientação (orientação sobre custos) para entender os preços e os lucros.

Semelhante idéia foi expressa por Daniel Defoe em 1713, e nas citações de Hunt (1981, p. 31) “são o trabalho e o esforço das pessoas que, por si sós, geram riqueza e tornam o comércio lucrativo para a nação”.

Isso demonstra que as pessoas, isto é, o ser humano passou a ser a mercadoria principal no processo de industrialização e na composição dos custos e formação de preços, assim como a divisão do trabalho e a especialização da mão de obra.

Hunt (1981) cita também que um dos principais autores do século XVII foi Adam Smith em 1776 que viveu em um período de vida importante por ter presenciado as várias mudanças econômicas ocorridas no mundo, em especial na Inglaterra com o advento da Revolução Industrial.

Sua formação acadêmica, seu amplo conhecimento permitiu, elaborar um modelo abstrato completo e relativamente coerente da natureza, da estrutura e do funcionamento do sistema capitalista que já estava em formação.

A teoria do valor-trabalho teve como ponto de partida que foi o reconhecimento de que, em todas as sociedades, o processo de produção pode ser reduzido a uma série de esforços humanos. Enfatizou que o trabalho era o primeiro preço, o dinheiro da compra inicial que era pago por todas as coisas. Não foi com o ouro nem com a prata, mas com o trabalho, que toda a riqueza do mundo foi inicialmente comprada.

Conseguiu olhar o trabalho como um fator importante do valor de troca, para as economias pré-capitalistas. Na teoria de preços ele tomou como referência o custo de produção, estabelecendo uma diferenciação entre preço de mercado *versus* preço natural.

Para Adam Smith em 1776, o preço de mercado era o verdadeiro preço da mercadoria, em determinado momento e em determinado mercado, ou seja, o preço de mercado era determinado pelas forças da oferta e da demanda. Para o preço natural o conceito era adverso, por ser o preço ao qual a receita da venda fosse apenas suficiente para dar ao proprietário de terras, ao capitalista e aos trabalhadores a receita necessária para cobrir as despesas.

Semelhante ideia ocorreu com David Ricardo em 1799, que segundo Hunt (1981) sendo ele, filho de um rico capitalista inglês e fez fortuna na bolsa de valores, teve uma influência em sua formação pela Revolução Francesa e pela Revolução

Industrial onde conviveu com as turbulências de classes a luta entre capitalistas e proprietários de terras.

Em sua Teoria da Renda e do Lucro, ele chegou a definição sobre “produto líquido”, no qual produto líquido, era a quantidade total produzida, menos todos os custos de produção necessários, inclusive a reposição do capital usado na produção e os salários dos operários, ou seja, era todo o valor excedente criado pelo trabalho, que poderia ser destinado aos lucros ou á renda da terra.

A Teoria do Valor-Trabalho conceituado por David Ricardo definia segundo Hunt (1981) “todo aumento da quantidade de trabalho terá de aumentar o valor da mercadoria em que ele for empregado, e toda diminuição terá de baixar esse valor” e ele não tinha dúvida da importância disso: o fato de ser realmente esse o fundamento do valor de troca de todas as coisas, exceto as que não podem ser aumentadas pelo trabalho, é uma doutrina da máxima importância em Economia Política.

Hunt (1981) cita também o autor Karl Marx que em 1867 escreveu sua obra “O Capital” elaborou uma análise sobre o capitalismo. Nessa obra existia uma preocupação em esclarecer as relações sociais e a natureza destas entre capitalistas e trabalhadores, o que equivale analisar em teoria econômica, a relação entre salários e juros, ele enfatizava que o capitalismo é um sistema em que a riqueza constitui uma “imensa acumulação de mercadorias, com uma única mercadoria como unidade”.

Dessa forma Marx (1867) define mercadoria em dois aspectos:

- algo que, por suas propriedades características, satisfaz às necessidades humanas; e
- depositário material do valor de troca.

Um importante conceito que Marx (1867) enfatizou em sua obra foi o conceito da “mais-valia”, em que consiste: a diferença entre o valor da força de trabalho e o valor da mercadoria produzida, quando essa força de trabalho se concretizava, era a fonte da “mais-valia”. Esse conceito tem como base entender a natureza histórica e social específica do capital como fonte de lucros.

De acordo com Hunt (1981, p. 79) Marx afirmava que as “condições históricas da existência do capital não são, de modo algum, determinadas pela mera circulação de moeda e de mercadorias”.

Em sua obra John Maynard Keynes em 1936 de acordo com Hunt e Sherman (2004), participou num período em que a procura pela realização de lucros teve uma presença marcante no início da industrialização capitalista. Ele analisa a ideologia neoclássica do capitalismo e com isso surgiram três elementos ideológicos que foram:

- a teoria da distribuição baseada na produtividade marginal, que retratava o capitalismo concorrencial como ideal de justiça distributiva;
- o argumento da “mão invisível”, que retratava o capitalismo como um ideal de racionalidade e eficiência; e
- a fé na natureza auto-regulável do mercado, que afirmava ser a principal função do governo a de se fazer cumprir os contratos, além de defender os poderes e os privilégios da propriedade privada.

Esses pilares, no período de conservadorismo utilitarista demonstravam todo um trabalho para uma “não realidade” sobre a posição da realidade capitalista e conseqüentemente contra a cultura do “*laissez-faire*”.

A ascensão do comércio mundial permitiu que várias empresas se transformassem em grandes corporações, com uma concorrência não regulamentada, gerando certa anarquia no mercado, pois e as grandes corporações não se envolviam com a situação econômica do estado e a concentração industrial (não regulamentada) gerou duas conseqüências importantes, como seguem:

- a de que a concorrência não regulamentada tornou-se extremamente custosa e prejudicial para essas empresas gigantescas (para a época); e
- a de que a anarquia do mercado ficou mais grave, porque as corporações gigantescas reduziram significamente qualquer grau de flexibilidade e capacidade de ajuste que o mercado apresentava anteriormente.

Neste contexto, Keynes (1936) procurou demonstrar o que tinha ocorrido com o capitalismo, pois além deste pressuposto geral, a macroeconomia clássica partia ainda de dois pressupostos importantes:

- de que os preços e salários eram sempre flexíveis; e
- de que a moeda não era utilizada com fins de entesouramento.

Estes dois pressupostos permitiram o desenvolvimento dos dois modelos centrais da macroeconomia clássica:

- **a lei dos mercados:** conhecido como Lei de Say, segundo Hunt e Sherman (2004), a qual a oferta cria uma demanda da mesma magnitude.

Com isso Say (1803) afirmava que “Produção abre caminho para Produção”; e

- **a teoria quantitativa da moeda:** que, partindo da equação de trocas, concluía que, sendo a velocidade da moeda constante, e dada uma determinada quantidade de moeda, a produção variava em relação inversa e proporcional aos preços.

Para Furtado (2009), a teoria do desenvolvimento que se pode extrair do modelo neoclássico é simples e se formula como segue:

O aumento de produtividade do trabalho (que se reflete na elevação do salário real) é consequência da acumulação de capital, a qual, por sua vez, está na dependência da taxa antecipada de remuneração dos novos capitais e do preço de oferta da poupança.

A acumulação de capital, provocando um aumento nos salários reais, tenderia a incrementar a participação dos assalariados no produto e, portanto, a reduzir a taxa média de rentabilidade do capital.

Para Schumpeter (1970) desenvolvimento econômico não era um fenômeno a ser explicado economicamente. Ele enfatizava que o processo de produção e inovação tecnológica, em sua teoria de desenvolvimento diz respeito ao desenvolvimento sustentável, com a qualidade de vida dos indivíduos.

## **2.7 Desenvolvimento Sustentável**

### **2.7.1 Desenvolvimento Sustentável Econômico e Social**

Myrdal (1961) expressa que “desenvolvimento econômico” em um determinado país, estado ou região em desigualdade interna encontra-se em comparação com as desigualdades de outros países, estados e regiões.

Para ele é fácil ver como a expansão em uma localidade produz “efeitos regressivos” (*backwash effects*) em outras. Isto é, os movimentos de mão-de-obra, capital, bens e serviços não impedem por si mesmos, a tendência natural à desigualdade.

Em contraponto têm-se os “efeitos propulsores” (*spread effects*) centrífugos, que se propagam do centro de expansão econômica para outras regiões. É natural



que toda região situada em torno de um ponto central de expansão se beneficie dos mercados crescentes de produtos agrícolas e seja paralelamente estimulada ao progresso técnico.

Os “efeitos propulsores” e “efeitos regressivos” tiveram como referência o comércio internacional e os movimentos de capitais, nos quais os meios de progresso econômico no país adiantado têm “efeitos regressivos” no mundo subdesenvolvido, desde que não ocorra um controle.

Alguns conceitos da dinâmica territorial do desenvolvimento expresso por Dallabrida e Becker (2000) podem ser relatados para aprimorar o conceito de desenvolvimento econômico, conforme pode ser observado no Quadro 11.

<b>Espaço</b>	Refere-se à totalidade dos lugares, entendendo lugar como a expressão materializada do global, produzido na articulação contraditória entre a mundialidade e a especificidade.
<b>Região</b>	Pode ser definida como o Locus de determinadas funções da sociedade total em um momento dado, ou seja, um subespaço nacional total.
<b>Território</b>	Significa terra pertencente a alguém. Pertencente, entretanto, não se vincula, necessariamente, à propriedade da terra, mas a sua apropriação.
<b>TDR – Territorialização, Desterritorialização, Reterritorialização</b>	É resultante do conceito de território. Territorialização é o processo de apropriação do espaço, seja através de uma ação do setor público ou privado. Toda forma de ocupação ou apropriação do espaço provoca diferentes formas de desterritorialização. Já a reterritorialização é o processo de assentamento dos desterritorializados.
<b>Dinâmica Territorial do Desenvolvimento</b>	Diz respeito às diferentes formas de os atores \ agentes locais \ regionais organizarem-se para atuarem no processo de ordenamento \ reordenamento do território, para atuarem no processo de desenvolvimento local \ regional.
<b>Desenvolvimento Local / Regional</b>	Refere-se a um determinado processo de territorialização que contempla a dimensão da reterritorialização, capaz de estimular as potencialidades e contribuir para a superação dos desafios locais \ regionais.

**Quadro 11** - Conceitos da dinâmica territorial do desenvolvimento  
Fonte: Dallabrida e Becker (2000)

Já os autores como Corrêa (1994), Kumar (1997) e Becker (2000), citados por Dallabrida e Becker (2000) conceituam território como:

- Para Corrêa (1994), o conceito de territorialidade refere-se ao que se encontra no território, ou ao processo subjetivo de conscientização da população de fazer parte de um território, de integrar-se em um Estado, enquanto o território é o espaço revestido da dimensão política, a territorialidade refere-se ao conjunto de práticas e suas expressões materiais e simbólicas capazes de garantirem a apropriação e permanência de um dado território por um determinado agente social, os diferentes grupos sociais e as empresas;

- Para Kumar (1997), o contexto da dinâmica territorial do desenvolvimento local / regional no quadro da globalização, destaca que, a “vida política, econômica e cultural é agora influenciada por fatos que ocorrem no nível global”; e
- Becker (2000) ressalta que a construção de movimentos regionais fortes e autônomos é capaz de resistir à dinâmica econômico-corporativa de financeirização da riqueza, que ao mesmo tempo se torna desintegradora e transnacionalista. Além disso, a conquista de uma autonomia na produção e reprodução sociocultural e ambiental da região é o grande desafio. Tais processos devem balizar-se pelo princípio da “sustentabilidade” e da “endogenização” do processo de desenvolvimento.

Complementando, para o SEBRAE (2004) a idéia de território não se exprime apenas na sua dimensão material ou concreta. Território é um campo de forças, uma “teia” ou rede de (inter) relações sociais que se projetam num determinado espaço, onde a dimensão constitutiva é econômica por definição, apesar de não se restringir apenas a ela, mas também à sociedade a que ela pertence.

Para uma decisão de qual modelo econômico utilizar deve-se estar atendo aos desafios para sua implantação. O primeiro desafio teórico seria compatibilizar retornos crescentes com concorrência perfeita e o segundo seria formular modelos de crescimento endógeno com concorrência monopolista. Esses desafios evoluíram em três direções tipos de modelos:

- **Spillovers:** que explicam o crescimento por meio das externalidades positivas da acumulação de capital humano e de conhecimento.

A teoria do Crescimento Endógeno, que emergiu a partir dos artigos de Romer (1986) e Lucas (1988), enfatizado por Clemente e Higachi (2000) introduz incentivos para firmas ou indivíduos investirem não apenas em capital físico, mas também em inovações e na acumulação de capital humano.

- **Lineares:** que preservaram a importância do processo de acumulação de capital para o crescimento, mas introduziu novos fatores endógenos, acumulação de capital humano e de conhecimento.
- **Inovação tecnológica:** que considera a fonte básica do crescimento, a própria inovação, traduzido no resultado deliberado da busca de poder de monopólio temporário ou permanente.

Para melhor esclarecimento os dois primeiros modelos—Lineares e de Spillovers - têm como foco a aproximação ao fenômeno do crescimento econômico, pois buscam capturar seus determinantes mais imediatos. Identificam-se com os conceitos de Dallabrida e Becker e de Corrêa, por poder utilizar a territorialidade de uma forma política ciente e estimulando as potencialidades regionais.

Já o modelo de inovação tecnológica tem com foco capturar algumas das fontes mais profundas do crescimento econômico: as inovações de processos e de produtos são assim manifestadas pelos seguintes autores:

Para Schumpeter (1970), a inovação tecnológica justificaria lucros diferenciados para as empresas, com destaque para aquelas que, ao inovarem, estimulam o crescimento econômico e recebe como “prêmio”, um lucro maior que o obtido pela concorrência.

De acordo com Schumpeter (1970), a inovação tecnológica é um centro gravitacional da dinâmica das economias capitalistas que, pela noção da “destruição criativa”, destrói a base produtiva velha para impor uma nova, tendo o processo de geração e difusão das novas tecnologias assumido um papel fundamental no arcabouço neo-Schumpeteriano.

Para Levitt (1974), na maioria das indústrias, qualquer empresa que não esteja agressivamente alerta às possibilidades de inovação está assumindo um risco competitivo, da qual deveria estar no mínimo, consciente. A busca de inovação – especialmente de novos produtos, em novos atributos do produto e em serviços ao cliente – é parte da orientação de marketing da empresa.

O Modelo Neoclássico, Schumpeterianos e Neo-Schumpeterianos, inspiram-se mais explicitamente na idéia Schumpeteriana de que a principal fonte do crescimento econômico é a inovação introduzida pelas empresas. Nesses modelos, a inovação é concebida como o resultado da atividade de pesquisa e desenvolvimento, para a qual recursos específicos são alocados.

Pode-se distinguir duas subclasses de modelos de crescimento endógeno baseados na inovação:

- **Modelos de Crescente Variedade de Produtos:** onde novos produtos são agregados à função de produção ou de utilidade, ao mesmo tempo em que supõem retornos crescentes dinâmicos de escala ou preferência pela variedade; e

- **Modelos Evolucionistas:** que têm como ponto de partida uma analogia biológica explícita com base no qual constrói um referencial dinâmico para abordar a inovação e o desenvolvimento econômico de uma perspectiva Schumpeteriana.

Fazendo uma comparação com a evolução das espécies (Darwin), que ocorre por meio de mutações genéticas submetidas à seleção do meio ambiente, as mudanças econômicas teriam origem na busca incessante de inovações de processos e de produtos que as firmas realizam enquanto unidades básicas do processo competitivo.

### **2.7.2 Sustentabilidade com Liberdade e Compromisso Social**

O líder indiano Mahatma Gandhi (falecido em 1948), ao ser questionado se depois da independência, a Índia perseguiria o estilo de vida dos colonizadores britânicos, respondeu: “A Grã-Bretanha precisou de metade dos recursos do planeta para alcançar a prosperidade; quantos planetas não seriam necessários para que um país como a Índia alcançasse o mesmo patamar?”. Com esta afirmação Gandhi chamou para uma reflexão da necessidade do desenvolvimento sustentável.

O aprimoramento do conceito de desenvolvimento sustentável foi sendo lapidado desde 1971 no Painel de Founex, com a noção de ecodesenvolvimento. A comissão Brundtland define desenvolvimento sustentável como aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades.

Porém, convém ressaltar que o conceito de desenvolvimento sustentável é puro bom senso, mas é extremamente complexo e controvertido quando é aplicado em nosso dia a dia.

De acordo com Lemos (2005) o desenvolvimento sustentável possui uma dimensão cultural, política e exige a participação democrática de todos na tomada de decisões para as mudanças que são necessárias. Com referência aos recursos naturais devemos verificar quais são os renováveis e os não-renováveis.

Neste último, os não-renováveis, deveriam ser usados tecnologia alternativa desenvolvida em tempo hábil para poder substituí-los quando começassem a ficar escassos.

Silva (2012) enfatiza que a sustentabilidade possui várias dimensões, como demonstrado no Quadro 12.

Tipos de Sustentabilidade	Objetivos
Social	Reduzir a diferença existente entre os padrões de vida dos ricos e pobres.
Econômica	Reduzir as diferenças regionais.
Ambiental	A natureza deve absorver e recuperar-se das agressões antrópicas.
Espacial – Geográfica	Melhorar o ambiente urbano.
Política	A construção da cidadania plena a todos os indivíduos.
Cultural	Modernizar-se sem romper com a identidade cultural
Ecológica	A preservação do potencial do capital natural na produção de recursos renováveis.

**Quadro 12** - Tipos de sustentabilidade  
Fonte: Silva (2012)

Atualmente a principal ação visando um desenvolvimento sustentável é adquirir uma cultura, uma atitude e principalmente desenvolver as ações ligadas à sustentabilidade:

- exploração dos recursos vegetais de florestas e matas de forma controlada, garantindo o replantio sempre que necessário;
- preservação total de áreas verdes não destinadas à exploração econômica;
- ações que visem o incentivo a produção e consumo de alimentos orgânicos, pois estes não agredem a natureza além de serem benéficos à saúde dos seres humanos;
- exploração dos recursos minerais (petróleo, carvão, minérios) de forma controlada, racionalizada e com planejamento;
- uso de fontes de energia limpas e renováveis (eólica, geotérmica e hidráulica) para diminuir o consumo de combustíveis fósseis;
- criação de atitudes pessoais e empresariais voltada para a reciclagem de resíduos sólidos;
- desenvolvimento da gestão sustentável nas empresas para diminuir o desperdício de matéria-prima e desenvolvimento de produtos com baixo consumo de energia; e

- atitudes voltadas para o consumo controlado de água, evitando ao máximo o desperdício.

Autores como Hirschmann (2000) e Sen (2010) também expressam o seu conceito sobre Desenvolvimento Sustentável.

Para Hirschmann (2000) a trajetória de um projeto seria, sobretudo determinada por forças externas que o pressiona, agindo sobre planejadores e administradores com maior ou menor sucesso a eventos que não podem controlar nem frequentemente prever.

A característica do projeto ou uma simples tarefa permite ao administrador deixá-lo, e escolher as técnicas de otimização por ele utilizadas indicam a que proporções e pressões estão sujeitos os próprios indivíduos que decidem.

Continuando a sua linha de pensamento, Hirschmann (2000) expressa sua teoria de localização afirmando que os investimentos determinados e não determinados na esfera dos investimentos públicos consistem em explorar algum recurso em detrimento da construção de uma escola pública ou hospital, que estão neste caso localizados inteiramente com vista ao mercado.

A decisão se inclinará em favor dos investimentos que convençam mais a opinião pública. Os efeitos de localização sobre o comportamento de um projeto são divididos em três opiniões distintas:

- a probabilidade da decisão e a rapidez com que se decide;
- a sua provável qualidade; e
- a sua permanência e irreversibilidade.

Uma decisão política terá como preferência além da sua localização, a importância desse empreendimento no local mais favorável à sensibilização da opinião pública.

Em sequência, a disciplina da construção até a operação é outro ponto importante comentado por Hirschmann (2000), ao enfatizar as fases desse processo, quando ele comenta que seria desejável que os mesmos estímulos operassem nas fases seguintes, pois, envolve disciplina principalmente na motivação do pessoal responsável pelo projeto.

Assim como se o projeto ao seu término gerar uma receita, despertará um grande interesse porque mais cedo ele for completado, mais cedo começará a apresentar receita.

A distinção de projetos entre produtores de receita e não produtores de receita envolvem uma decisão política, além de sua localização e importância na região. Face ao exposto percebe-se que o campo de ação para a corrupção é vasto e nos países subdesenvolvido no qual são mal servidos de talentos administrativos e organizacionais permite acontecer o lado mais trivial em uma negociação.

Neste caso pode-se dizer que a corrupção é um dos fatores determinantes em virtude de seu efeito deletério sobre todo o quadro de pessoal da organização.

O autor Sen (2010), destaca que, como pessoas que vivem juntas, não podem escapar à noção de que os acontecimentos terríveis que estão à nossa volta são essencialmente problemas nossos.

Eles são responsabilidade nossa independente de serem ou não de mais alguém. Como seres humanos, as pessoas devem refletir e assumir a responsabilidade das regras existentes, valorizando esta nossa condição e lutando para realizá-las.

Não poderá ficar dependentes de terceiros, sejam esses terceiros pessoas, empresas ou instituições governamentais, pois uma postura de determinação é bem mais favorável do que uma postura derrotista.

A liberdade está relacionada à nossa responsabilidade social, pois o caminho entre liberdade e responsabilidade é de mão dupla e segundo ele, ter efetivamente liberdade e capacidade para fazer alguma coisa, impõe à pessoa o dever de refletir sobre fazê-la ou não.

Isso envolve responsabilidade individual, que não precisa atuar apenas por meio do Estado, mas deve envolver também as instituições.

Autores como Adam Smith (1776) e Karl Marx (1867), em suas obras já faziam referências à liberdade, assim também, John Stuart Mill (1834) citando a sua indignação pela negação de liberdade às mulheres.

Já Friedrich Hayek (1960) foi enfático ao situar a realização do progresso econômico em uma formulação muito geral de liberdades formais e liberdades substantivas, demonstrando que esse anseio por responsabilidade, democracia e liberdade não é recente, conforme relata Sen (2010) em sua obra.

A relação entre Capital Humano e Capacidade Humana expressa por Sen (2010) demonstra a importância da educação, aprendizado e especialização, e que as pessoas podem tornar-se muito mais produtivas ao longo do tempo contribuindo

para o processo de expansão econômica, com crescimento e desenvolvimento sustentável.

## 2.8 Teoria de Crescimento

O crescimento econômico remonta à história do capitalismo e evolução do pensamento econômico, que provém do período mercantilista. Para os mercadores da época, um país era tido como rico quando conseguia acumular o máximo de ouro e prata (metais preciosos), conseguidos pela exploração colonial.

Um dos principais autores dessa época, adepto ao liberalismo econômico foi François Quesnay (1758) de acordo com Hunt e Sherman (2004). Ele tinha o conceito de que a exagerada regulamentação do Estado impedia a concorrência e a livre circulação de mercadoria, afetando o crescimento e o desenvolvimento.

Semelhantes pensamentos possuíam os economistas clássicos, como David Ricardo (1815) e Adam Smith (1776) enfatizado por Hunt e Sherman (2004), quando a economia de mercado e o desenvolvimento econômico estavam diretamente ligados ao processo de crescimento, com ênfase na organização produtiva.

Vários autores expressaram o conceito da diferença entre desenvolvimento e crescimento econômico, descritos a seguir:

- Segundo Jaguaribe (1962), o desenvolvimento depende dos valores de cada sociedade, de certo modo pode até se opor à idéia de progresso econômico, pois seu objetivo é mais do que a oferta de bens e serviços resultante do aumento de produtividade;
- Para Sachs, de acordo com Hunt (1981), o desenvolvimento baseia-se na capacidade de um povo em pensar a seu próprio respeito, dotar a si mesmo de um projeto, o que, evidentemente, remete à cultura e à ética com suas vertentes: solidariedade sincrônica com a geração presente e solidariedade diacrônica com as gerações futuras;
- Segundo Vaz (2005) a quantidade de recursos financeiros ou bens, que possibilite o aumento da produção e da produtividade é importante para o desenvolvimento econômico, mas uma melhor distribuição dos recursos é capaz de harmonizar o desenvolvimento contribuindo para a melhoria da qualidade de vida; e



- De acordo com Sen (2010), desenvolvimento econômico significa aquilo que os agentes econômicos possam usufruir a partir de suas posses e não necessariamente ter mais posses. Uma região desenvolvida é aquela em que os indivíduos possam desfrutar das liberdades individuais, para atender a seus desejos, associada ao comprometimento social institucional. Uma atuação mais direta dos indivíduos contribui para a formação de um capital social, resultante do clima de confiança, estabelecido pelos membros de uma comunidade.

O conceito mais objetivo é expresso por Clemente e Higachi (2000), o crescimento econômico refere-se ao crescimento da produção e da renda, enquanto o desenvolvimento econômico, à elevação do nível de vida da população.

Essas variáveis conceituais diferem conforme as várias correntes do pensamento econômico, segundo Hunt (1981):

- Adam Smith (1776), a riqueza de uma nação constitui o trabalho produtivo e a especialização que depende das ações individuais;
- Thomas Malthus (1798), no seu ensaio sobre a população defende fim das leis dos pobres, pois cada um deve ser responsável por seu sustento e de sua família;
- David Ricardo (1799) defende a concentração de renda em favor dos capitalistas urbanos industriais, por serem responsáveis pela acumulação que determina o crescimento econômico, gerando mais emprego e desenvolvimento;
- Karl Marx (1867), o sistema econômico capitalista movido pelo dinheiro, pode aumentar a oferta de bens sem que isso contribua, necessariamente, para a melhoria da qualidade de vida da população; e
- John Maynard Keynes (1936), o desenvolvimento provém de uma participação do estado na economia com políticas de curto prazo e demanda efetiva. Pretende com isso obter o crescimento efetivo de uma nação e o desenvolvimento no nível de vida da população.

Nesse contexto destaco o conceito de crescimento a partir da teoria da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (CEPAL), no qual a ênfase era a necessidade de protecionismo econômico na América Latina.

As transformações da estrutura agrária promovida pelos governos latino-americanos estimulariam a inovação tecnológica no uso da terra e o aumento da

produtividade na produção, ampliando o mercado para os produtos industrializados, com uma preocupação central na produção industrial, que seria capaz de produzir efeitos multiplicadores para a economia como um todo, acompanhado pela melhoria socioeconômica (FURTADO, 2007).

Para complementar ressalto dois autores com conceitos semelhantes, Prebisch e Jones. Prebisch (1957 *apud* VIEIRA, 2012, p. 32), cita que como não há a transferência de tecnologia nessa relação de comércio externo, ao longo da história, há um processo contínuo de transferência de excedente dos países pobres para os países ricos, aumentando ainda mais a distância entre ambos.

Já Soares (1997 *apud* MARCELLINO, 2000, p. 62), a economia política estuda o modo de produção social nas diferentes etapas de seu desenvolvimento. A base de vida social é constituída pela “produção de bens materiais utilizados pelo homem para suprir as suas necessidades”. Podem ser destacados três elementos:

- **trabalho:** o trabalho é a atividade do homem dirigida no sentido da produção da riqueza material. O homem ao transformar os materiais disponíveis na natureza, também se transforma;
- **meios de trabalho:** são todas as coisas que auxiliam o homem a exercer sua ação sobre os objetos de trabalho; e
- **objetos de trabalho:** são objeto de trabalho todas as matérias-primas, solo, agrícola, jazidas minerais, florestas, entre outros.

O capitalismo é caracterizado de acordo com Hunt (1981) por:

- **conjuntos institucionais:** em que a produção de mercadorias, orientada para o mercado com produtos de características físicas particulares e utilizáveis que satisfaçam às necessidades humanas; e
- **conjuntos comportamentais:** no qual o valor de uso da mercadoria é avaliado pelo seu uso na satisfação das nossas necessidades.

Em contrapartida, utiliza-se o termo “Valor de Troca” quando os produtos têm valor para serem comercializados no mercado, em troca de dinheiro. Esse dinheiro é importante no sistema econômico porque pode ser trocado por produtos, que por sua vez podem ser trocados por moeda corrente.

Nas citações de Jones (1979), é possível distinguir três grandes abordagens na teorização do crescimento econômico:

- Grandes teorias de crescimento econômico, no qual ele relata que, uma “grande” teoria nunca é puramente econômica; uma grande variedade de

fatores políticos, sociológicos e mesmo psicológicos está misturada de maneira que produza uma visão abrangente do processo de longo prazo não somente do crescimento econômico, mas também do desenvolvimento da sociedade;

- As teorias do desenvolvimento econômico estão intimamente ligadas àquilo que chamamos de “grandes” teorias, mas diferem no sentido de que elas pretendem ser aplicadas aos problemas particulares dos países em desenvolvimento; e
- Teorias modernas de crescimento econômico que podem dizer que a designação de “moderna” significa que essas teorias foram desenvolvidas recentemente – após a “Revolução Keynesiana”. As características de “modernidade”, citado por Jones, referem-se em utilizar um número relativamente pequeno de variáveis econômicas precisamente definidas na construção de um modelo formal de um aspecto do processo de crescimento.

As teorias de crescimento possuem uma grande variedade de fatores e o processo de crescimento é em longo prazo atrelado ao desenvolvimento da sociedade e sua sustentabilidade.

Este fato demonstra que o capitalista em sua existência e sobrevivência depende, no sistema capitalista, na habilidade em acumular capital no mesmo ritmo, se possível de modo superior aos concorrentes.

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

O tipo de pesquisa utilizado neste trabalho segue a propositura de Vergara (2000), por ser dirigida a área de pesquisa em administração, quanto aos fins e aos meios.

Quanto aos meios a pesquisa é de caráter bibliográfico e documental sendo que na bibliográfica foram utilizadas publicações acessíveis ao público em geral, para a obtenção de dados referenciais teóricos já analisados e publicados nos meios escritos e eletrônicos, enquanto que na documental recorreu-se aos documentos de entidades públicas. E, quanto aos fins foram utilizadas as pesquisas Exploratória, Descritiva e Explicativa.

A pesquisa exploratória foi escolhida por permitir investigar uma área relevante para a economia regional. Foram coletados dados, nas Secretarias Municipais e demais instituições públicas e privadas.

A pesquisa descritiva permitiu expor as características das instituições envolvidas no ambiente pesquisado, o que permitiu estabelecer correlações entre as variáveis e definir sua natureza.

A pesquisa explicativa teve como objetivo esclarecer quais fatores contribuíram para a ocorrência de determinado fenômeno, identificaram-se e contextualizaram-se os fatos e fenômenos objetos da pesquisa em pauta.

Quanto à abordagem utilizou-se a pesquisa Qualitativa e Quantitativa. Na primeira evidenciaram-se os aspectos da realidade que não podem ser quantificados, o aprofundamento da informação, sua organização, buscando esclarecer-se o porquê dos fatos.

Já a pesquisa quantitativa teve como enfoque a objetividade dos resultados, por meio da coleta e análise dos dados e período pesquisado.

A coleta de dados foi realizada por meio de pesquisa bibliográfica, com base em material publicado em livros, revistas, redes eletrônicas, entre outros, fornecendo instrumental analítico para posterior análise dos dados.

A investigação documental permitiu analisar em documentos disponíveis dos órgãos públicos e privados, e serviu como fonte para extrair evidências que fundamentam afirmações e declarações do pesquisador.

Na análise documental, a amostra em estudo constituiu importante material para entender e compreender a relação entre os diversos segmentos da sociedade. Os instrumentos utilizados para esta investigação nortearam a obtenção dos dados coletados, os quais estão descritos nos resultados necessários para reflexão sobre essas informações.

O contato com os órgãos municipais para a coleta dos documentos ocorreu com a autorização do Prefeito do Município da Estância de Campos do Jordão e do Presidente da Câmara Municipal da Estância de Campos do Jordão, o que possibilitou a coleta dos dados para posterior análise. O período analisado foi de 2008 e 2012, por limitação à acessibilidade de documentos.

### **3.1 População**

A população definida para o presente estudo, no município de Campos do Jordão, teve como referência dados disponibilizados pelas instituições relacionadas abaixo:

- Secretarias Municipais da Estância de Campos do Jordão;
- Câmara Municipal da Estância de Campos do Jordão;
- Campos do Jordão e Região *Convention & Visitors Bureau*;
- Associação da Hotelaria e Gastronomia; e
- Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP).

### **3.2 Amostra**

O universo da amostra foram os documentos oficiais dos órgãos públicos e entidades de classes do município de Campos do Jordão:

- Orçamento Geral do Município – Câmara Municipal;
- Relatório da Vigilância Sanitária;
- Relatório da Vigilância Epidemiológica;
- Unidade Básica de Saúde (UBS);
- Relatório do Educacenso;
- Demonstrativo de Movimentação Escolar;
- Índice de Desenvolvimento Educação de Base (IDEB);

- Relatório da Habite-se;
- Relatório de Competitividade;
- Relatório de Autorizações e Vistorias;
- Relatório da Coleta de Lixo – volume coletado;
- Sabesp – investimentos realizados, Estação de Tratamento de Água (ETA) e linhas de captação;
- Relatório da Rede Hoteleira;
- Relatório de Números de Funcionários Prefeitura;
- Relatório do Nível de Ocupação da Hotelaria;
- Relatório de Eventos realizados, pelo *Convention & Visitors Bureau*.

### 3.3 Contextualização da Área de Estudo

De acordo com Paulo Filho (2003), a cidade está localizada a leste da capital de São Paulo, na Serra da Mantiqueira, no médio Vale do Paraíba e ocupa uma situação privilegiada em termos turísticos.

Sua temperatura média anual é de, 18°C. – com mínima no Inverno de 4°C. – e máxima no Verão igual 33°C. Na formação da vegetação predomina a araucária (Araucária Angustifolia) que é a árvore símbolo de Campos do Jordão, além da Araucária, do Pinho Bravo e do *Podocarpus Lambertii*, árvores preservadas ambientalmente.

O turismo é atualmente a maior fonte de renda do município, sendo que o comércio foi desenvolvido à margem e ao longo dos trilhos da Estrada de Ferro de Campos do Jordão.

Na Indústria, apresenta pequenas indústrias artesanais de *souvenirs*, malhas, fabricação de doces, geléias e compotas.

O solo é formado por 40% do tipo Massapé-Salmorão com boa fertilidade e os 60% restantes são de baixa fertilidade, tornando a agricultura onerosa, exceto nas partes baixas, o que resulta uma atividade agrícola não muito satisfatória.

Na Pecuária o sistema é extensivo com o gado solto, exigindo pouca assistência, sendo os rebanhos formados por bovinos, eqüinos, muares e suínos.

Na Truticultura, a truta arco-íris conseguiu se adaptar bem aos rios jordanenses, tornando-se mais resistentes e adaptadas ao clima e às águas com menor teor de oxigênio.

A maior parte da mão-de-obra da cidade encontra-se nos setores de construção civil e hoteleira, com escassez de mão-de-obra qualificada no mercado.

A população de Campos do Jordão é de 47.787 habitantes segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE (2010).

Na abrangência do que dispõe a Lei Nacional do Meio Ambiente, o ser Decreto 99.274/90 e a Resolução Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) n. 13/90, a quase totalidade da estância se encontra sob a imposição de licenciamentos ambientais outorgados pelo Instituto Brasileiro de meio Ambiente (IBAMA), Departamento Estadual de Proteção de Recursos Naturais (DEPRN), Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB) e Instituto Florestal.

O perfil econômico em uma cidade turística é de uma cadeia de prestação de serviços, no qual a característica principal são empresas especializadas em desenvolver serviços sendo a gestão um fator técnico importante.

Habitualmente, essas empresas dispõem de uma estrutura própria de prestadora de serviços para atendimento ao cliente e neste caso, ao hoteleiro e deste ao turista presente no seu estabelecimento.

A cadeia de serviços permite que o desenvolvimento regional tenha a oportunidade de iniciar um programa de desenvolvimento sustentável, permitindo atender às necessidades dos clientes sem comprometer o futuro ambiental da região.

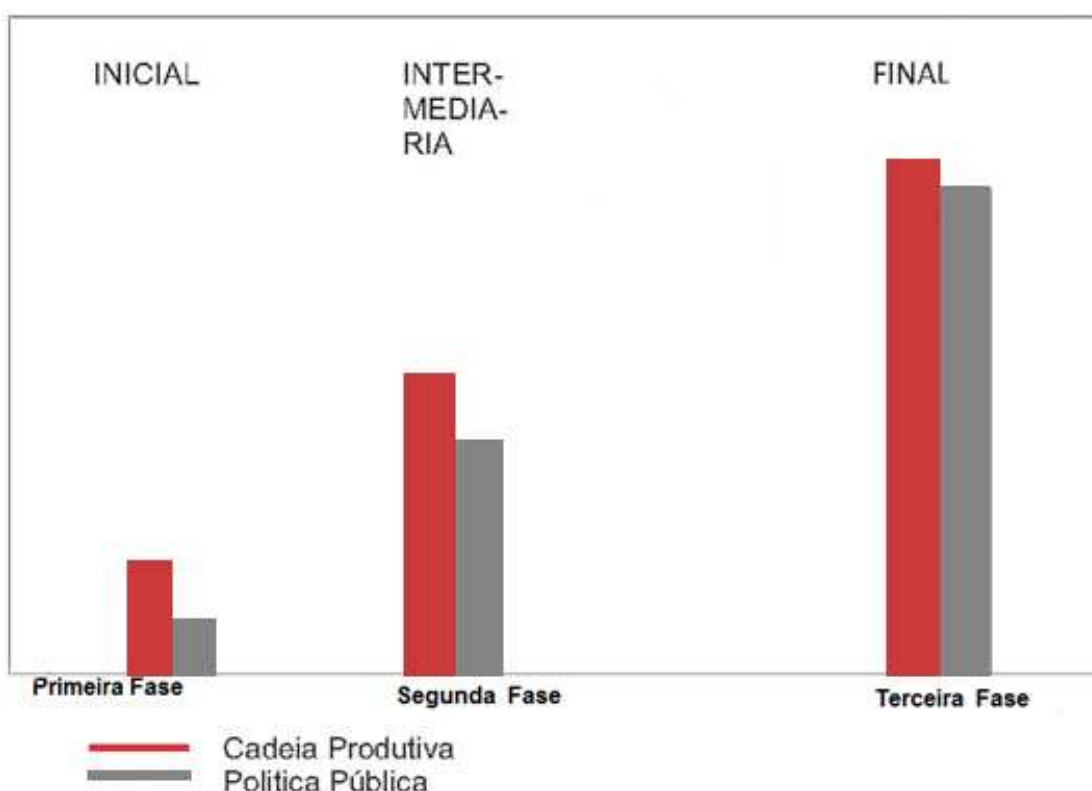
Com isso, espera-se que essa pesquisa atinja os resultados esperados, como: ter caracterizado o tipo de concentração da cadeia de serviço, ter identificado os atores institucionais dessa cadeia e se o tipo de concentração da cadeia de serviço contribuiu para o desenvolvimento econômico e social do município, além de contribuir com uma proposta de Cadeia Produtiva Sustentável.

Assim sendo, a proposta desta dissertação é desenvolver o estudo da concentração da cadeia de prestação de serviço no município de Campos do Jordão, bem como caracterizar a cadeia produtiva da hotelaria no desenvolvimento local, diagnosticando os atores institucionais. O período pesquisado para análise é 2008 e 2012, por estar limitada à acessibilidade a documentação.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 A Cadeia de Serviços

A evolução da Cadeia de serviços e da política pública da cidade de Campos de Jordão – SP entre os anos de 2008 e 2012 com seus elementos prestadores de serviço versus as suas fases podem ser observados no Gráfico 1.



**Gráfico 1** - Evolução da implantação da cadeia de serviço  
Fonte: Silva (2013)

Observa-se no Gráfico 1, a cadeia de serviço em sua Fase Inicial, estabelecendo-se um paralelo entre a evolução da atuação das empresas privadas prestadoras de serviço e do poder público.

O poder público como prestador de serviços, por meio das instituições de ensino, das Organizações de Fomento, das Agências de Serviços, no início da atividade da cadeia produtiva, com as atividades de prestação de serviços tem a sua velocidade relativa de execução e articulação menor que às das Entidades Privadas, provavelmente em virtude do momento de inércia da execução do planejado.



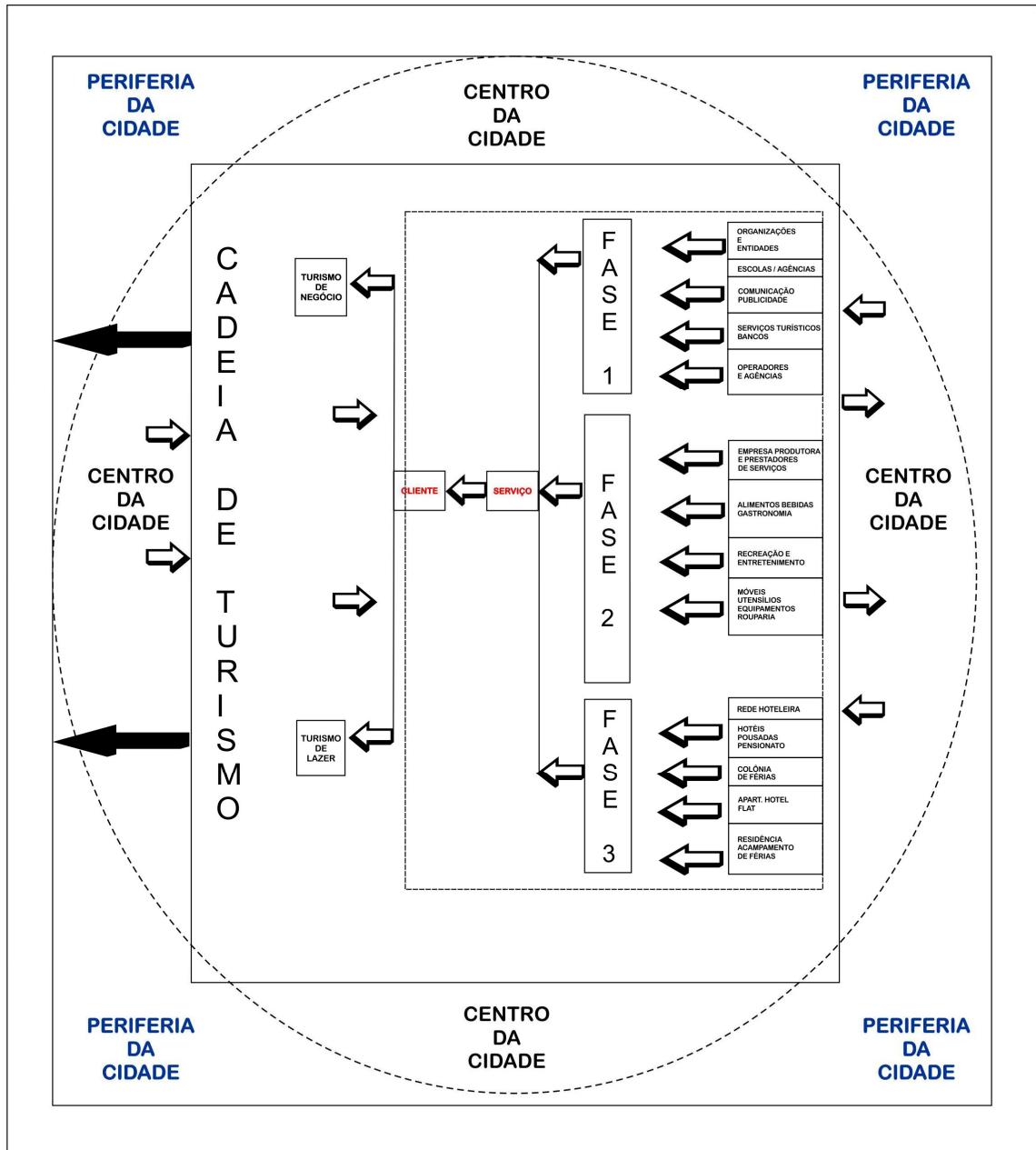
A Fase Intermediária, representada pelas empresas privadas produtoras e prestadoras de Serviço, fornecem todo o suporte operacional à cadeia produtiva do turismo, com enfoque na rede hoteleira.

Entretanto, nesta fase as empresas privadas apresentam evolução da execução e articulação da prestação de serviço, com menor intensidade, quando comparada a Fase Inicial. Cabe ressaltar que neste momento o prestador de serviço público, se aproxima da velocidade relativa de execução do poder privado.

A Fase Final, as empresas privadas, representadas por meio de empresas privadas produtoras e prestadoras de serviço da rede hoteleira, nas suas diversas modalidades, demonstram uma pequena evolução, das fases anteriores, porém com uma presença forte na cadeia prestadora de serviço da atuação mais consistente do prestador de serviço público.

## **4.2 Mapa da Cadeia de Serviço - Estágio Atual**

A Figura 2 apresenta o mapa do estágio atual da cadeia de serviço, cuja configuração indica que a cadeia ocorre quase que na sua totalidade no centro da cidade, tendo muito pouca participação da periferia.



**Figura 2** – A cadeia de serviço no estágio atual  
Fonte: Silva (2013)

No mapa do estágio atual da cadeia, destacam-se o Serviço Público, a cadeia de Suprimentos e os Serviços Privados, como suporte da cadeia de Serviço.

#### 4.2.1 Serviço Público

Os dados do Orçamento Geral da Estância de Campos do Jordão obtidos junto a Câmara Municipal nos períodos 2008 e 2012 constam na Tabela 1.

**Tabela 1 - Orçamento geral**

<b>Ano</b>	<b>Receita (R\$)</b>
2008	92.394.093,00
2012	126.328.650,00

Fonte: Câmara Municipal de Campos do Jordão (2013)

Observando-se a Tabela 1 verifica-se que nesses períodos houve uma evolução da receita, na ordem de 36,73%, em função de aumento de arrecadação do ISS.

As informações da Secretária da Saúde sobre Vigilância Sanitária, no período 2008 e 2012 podem ser observadas na Tabela 2.

**Tabela 2 - Vigilância sanitária**

<b>Ano</b>	<b>Fiscais</b>	<b>Vistorias</b>	<b>Estabelecimentos</b>	<b>Performance (%)</b>
2008	4	765	1.231	62,15
2012	3	502	1.334	37,63

Fonte: Secretária da Saúde de Campos do Jordão (2013)

No período de 2008 e 2012 verifica-se que houve uma diminuição na equipe de fiscais causando uma redução no número de vistorias e uma queda na performance da Vigilância Sanitária, com isso demonstra que o número de fiscais não é adequado ao elevado número de estabelecimentos cadastrados.

A evolução dos estabelecimentos comerciais no período 2008 e 2012 estão demonstradas na Tabela 3.

**Tabela 3 - Evolução dos estabelecimentos comerciais vistoriados pela vigilância sanitária**

<b>Ano \ Estabelecimentos</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
Consultórios Médicos	15	28	86,67
Farmácias	1	2	100
Drogarias	10	14	40
Óticas	0	6	600
Casas de Repouso	3	5	66,67
Atividades Veterinárias	6	8	33,34
Controle de Pragas	1	2	100
Fisioterapeutas	4	8	100

Fonte: Secretaria da Saúde de Campos do Jordão (2013)

Observa-se que na evolução dos estabelecimentos ocorreu um crescimento das atividades de comércio e serviços nos períodos de 2008 e 2012.

A evolução do acompanhamento da Vigilância Epidemiológica no período 2008 e 2012 estão demonstradas na Tabela 4.

**Tabela 4 - Vigilância epidemiológica**

<b>Dados</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
Nascidos vivos por residência	803	724	- 9,84
Óbitos por residência	303	276	- 8,91
Doenças de notificações	402	704	75,12

Fonte: Secretaria da Saúde de Campos do Jordão (2013)

Observa-se que o controle e acompanhamento da Vigilância Epidemiológica na cidade, registrando uma diminuição tanto dos nascidos (-9,84%) como dos óbitos (-8,91%) por residência.

No caso das doenças de notificação compulsória houve um aumento de 75,12%, sendo que essas notificações aumentaram devido à realização de treinamentos para as equipes de saúde com educação continuada.

Esta teve por objetivo conscientizar os profissionais quanto à importância da notificação e busca dos casos com acompanhamento, objetivando a qualidade de vida do usuário.

A evolução da Unidade Básica de Saúde (UBS) no Programa de Saúde Família no período 2008 e 2012 podem ser observadas na Tabela 5.

**Tabela 5 - Unidade Básica de Saúde (UBS)**

<b>Dados</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
UBS	09	09	0

Fonte: Secretaria da Saúde de Campos do Jordão (2013)

Observa-se que no período 2008 e 2012 não houve variação e consequentemente não ocorreu um crescimento no número de UBS, ocasionando um não desenvolvimento sustentável no atendimento à saúde da população, e sim crescimento. Para uma cidade com uma população de 47.787, segundo o IBGE (2010) seria necessário ter aproximadamente 14 UBS.

As informações da Secretária da Educação sobre o Censo Escolar – EDUCACENSO, nos períodos de 2008 e 2012, de alunos do Ensino Fundamental constam na Tabela 6.

**Tabela 6 - Censo escolar – EDUCACENSO**

<b>Ano / Informação Escolar</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
Escolas	53	44	-16,98
Alunos	10.273	9.717	- 5,40%

Fonte: Secretaria de Educação de Campos do Jordão (2013)

Observa-se que no período houve uma diminuição dos alunos em (-5,40%), refletindo a redução no número de escolas em (-16,98%).

As informações sobre o índice de aprovação dos alunos estão demonstradas na Tabela 7.

**Tabela 7 - Demonstrativo da movimentação escolar**

<b>Ano</b>	<b>Matrícula</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Retido</b>	<b>Evadido</b>	<b>Transferidos</b>
2008	10.273	8.644 (83,5%)	900	127	602
2012	9717	7.873 (81%)	587	238	1.019

Fonte: Secretaria de Educação de Campos do Jordão (2013)

Embora tenha ocorrido uma redução no número de escolas e conseqüentemente no número de alunos, os dados coletados demonstram que o índice de aprovação permitiu um incremento do Índice de Desenvolvimento da Educação Base (IDEB), (ano base 2011) positivo, ou seja, acima da meta projetada para o município, demonstrada na Tabela 8.

**Tabela 8 — Índice de Desenvolvimento da Educação Base (IDEB)**

<b>Ano</b>	<b>2011</b>	<b>Meta</b>
Fundamental I	5,8	4,7
Fundamental II	4,3	3,8

Fonte: Secretaria de Educação de Campos do Jordão (2013)

As informações da Secretária do Planejamento sobre Habite-se no período 2008 e 2012, estão demonstrados na Tabela 9.

**Tabela 9 - Número de Habite-se**

<b>Tipo de Construção</b>	<b>Período (2008/2012)</b>	<b>(%) Participação do Total</b>
Hotelaria/Flats	7	1,25
Pousadas	32	5,73
Ponto Comercial	91	16,31
Residências	428	76,71
<b>Total Geral</b>	<b>558</b>	<b>100</b>

Fonte: Secretaria do Planejamento de Campos do Jordão (2013)

Observa-se que os dados obtidos demonstram que ocorreu um crescimento no segmento da construção civil, sendo que no item de residências apresentou maior índice, com 76,71%, seguido do ponto comercial com 16,31 %. A hotelaria, flats e pousadas obtiveram a menor participação de construção civil no período, com 6,98%.

O Relatório de Competitividade elaborado pelo Ministério do Turismo (MTUR), Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) teve como finalidade elaborar um estudo capaz de captar e monitorar a evolução da atividade turística de destinos turísticos no Brasil ao longo do tempo.

A Secretaria de Turismo da cidade de Campos do Jordão participou da elaboração desse estudo por ser um dos destinos turísticos definidos pelo MTUR, e o resultado deste estudo de competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional pode ser observado nas Tabelas 10, 11 e 12.

**Tabela 10 - Resultado geral do destino turístico**

<b>Destino</b>	<b>Pontuação (0 a 100)</b>
Campos do Jordão	57,7 pontos
Média Brasil	54,0 pontos
Média Global das Capitais	61,9 pontos
Média das Cidades não Capitais	48,4 pontos

Fonte: Secretaria de Turismo de Campos do Jordão (2013)

Verifica-se que os dados demonstram que a cidade de Campos do Jordão, como destino turístico, ficou acima da média do Brasil, porém abaixo da média global das Capitais. Esse resultado foi obtido pelo destino turístico com 13

dimensões avaliadas, definidas pelo MTUR, sendo que a cidade de Campos de Jordão está acima da média nos itens apresentados na Tabela 11.

**Tabela 11** - Resultado acima da média do destino turístico de Campos do Jordão

<b>Itens de Avaliação</b>	<b>Pontuação (0 a 100)</b>
Infraestrutura	71,7
Acesso	67,6
Serviços e Equipamento Turísticos	66,0
Atrativos Turísticos	63,5
Políticas Públicas	64,8
Cooperação Regional	63,4
Aspectos Sociais	63,2

Fonte: Secretaria de Turismo de Campos do Jordão (2013)

No item 'Infraestrutura' verificou-se uma pontuação superior à Média Global das Capitais e da Média Brasil, em função da capacidade da cidade em oferecer ao turista um atendimento médico satisfatório, um fornecimento de energia adequada, serviços de proteção na alta temporada, com a presença do Corpo de Bombeiros, Defesa Civil e Polícia Militar eficiente, assim como a estrutura física nas áreas urbana de turismo.

Quanto ao item "Acesso" foram avaliados os variados tipos de acesso, aéreo rodoviário e ferroviário, assim como o sistema de transporte no destino. A oferta de transportes públicos e transportes turísticos que interligam a rodoviária com os pontos turísticos da cidade apresentaram-se eficientes.

No mesmo sentido o item "Serviços e Equipamentos Turísticos" foram avaliadas as variáveis disponíveis da cidade aos turistas como sinalização turística, atendimento ao turista, capacidade dos meios de hospedagem, do turismo receptivo, dos restaurantes, espaços para eventos e capacidade dos meios de hospedagem.

A cobertura da sinalização turística viária se faz presente, bem como, centro de convenções e oferta de qualificação profissional nas áreas relacionadas ao turismo.

No item "Atrativos Turísticos" foram avaliados os atrativos disponíveis na cidade como os naturais, culturais, eventos e as realizações técnicas, científicas e

artísticas. Os atrativos naturais que a cidade disponibiliza atraem os turistas, além dos culturais também os eventos programados típicos da cidade.

Da mesma forma no item “Políticas Públicas” foram consideradas para avaliação a estrutura municipal de apoio ao turismo, planejamento, atividade turística, assim como o grau de cooperação do governo estadual, federal e cooperação público-privada.

“Cooperação Regional” neste item foi considerada as variáveis como, governança, projetos de cooperação regional, planejamento turístico regional, assim como à roteirização, promoção e apoio à comercialização de forma integrada.

No item “Aspectos Sociais” as variáveis analisadas envolveram, acesso à educação, empregos gerados pelo turismo, atrativos e equipamentos turísticos, assim como uma política de enfrentamento e prevenção à exploração sexual infanto-juvenil.

A grande maioria dos empregos no município é gerada pelo turismo, nos seus mais variados segmentos, além dos empregos oriundos do setor público, porém uma atenção especial foi dada a utilização da mão-de-obra informal.

Da mesma forma os dados do destino turístico obtido abaixo da média global, podem ser observados na Tabela 12.

**Tabela 12** - Resultados abaixo da média do destino turístico de Campos do Jordão

Itens de Avaliação	Pontuação
Marketing e Promoção do Destino	32,6
Monitoramento	22,2
Economia Local	52,3
Capacidade Empresarial	55,6
Aspectos Culturais	52,3
Aspectos Ambientais	52,4

Fonte: Secretaria de Turismo de Campos do Jordão (2013)

Verifica-se que nos itens avaliados demonstram uma pontuação inferior à Média Global das Capitais e Média Brasil, dos quais efetuamos uma análise individual de cada um:

“Marketing e Promoção do Destino” neste item foram avaliados, como são efetuadas as promoções do destino, a participação em feiras e eventos, a página do



destino na internet, assim como da existência de um plano de marketing para a cidade. Os fatores que influenciaram negativamente foram a inexistência de um Plano de Marketing formal, com metas e responsabilidades definidas, elaborado em conjunto com os diversos atores e fundamentado em pesquisas sobre a demanda turística, com orçamento e planejamento definidos e indicadores de desempenho.

No item “Monitoramento” foram avaliados a dimensão da cidade na realização de pesquisas de demanda, oferta, estatísticas do turismo, assim como um setor específico de estudos e pesquisas.

Não há, porém no destino pesquisa de demanda periódica, inventário técnico de estatísticas turísticas e, além disso, o município não acompanha, de forma contínua, os objetivos da política sobre turismo em nível estadual e federal.

Em “Economia Local” foram avaliados os aspectos da economia local, a infraestrutura de comunicação, facilidades para negócios, assim como os empreendimentos ou eventos alavancadores que podem vir a gerar negócios.

No item “Capacidade Empresarial” foi avaliada, os quesitos de capacidade de qualificação e aproveitamento do pessoal local, presença de grupos nacionais e internacionais do setor de turismo e conseqüente a presença de empresa de grande porte, filiais ou subsidiárias, assim como a concorrência e barreiras de entrada. A presença de instituições de ensino é importante para a qualificação de mão-de-obra.

“Aspectos Culturais” neste item teve como enfoque se a cidade desenvolvia alguma produção cultural associada ao turismo, à estrutura municipal para apoio à cultura, assim como o patrimônio histórico e cultural.

Os aspectos da culinária típica da região são importantes na divulgação das tradições culturais, assim como os eventos artísticos de manifestações culturais gerando fluxo de visitantes para o município.

Assim como no item “Aspectos Ambientais” enfatizou a dimensão de estrutura e legislação municipal de meio ambiente, as atividades em curso potencialmente poluidoras, rede pública de distribuição de água, assim como coleta e tratamento de esgoto, destinação pública de resíduos e unidades de conservação no território municipal. Pelo exposto, verifica-se uma preocupação com o Meio Ambiente.

A Secretária de Agricultura Campos do Jordão não adquiriu no decorrer de sua vida econômica uma cultura agrícola, devido à baixa fertilidade do solo e pouca cultura pecuária.

Porém, a sua “Bacia Hidrográfica” é muito rica, pois é o único município brasileiro com 1.800 m de altitude que possui uma cidade. É a segunda maior Micro-Irrigação do planeta com um número de nascentes por km<sup>2</sup> (832 nascentes em 1km<sup>2</sup>), formando uma bacia cristalina com rios subterrâneos.

As informações sobre o Meio Ambiente da cidade de Campos do Jordão no período de 2008 e 2012 constam da Tabela 13.

**Tabela 13 - Atividade meio ambiente**

<b>Atividades</b>	<b>Período 2008 e 2012</b>
Autorizações	1152
Vistorias	2253

Fonte: Secretaria do Meio Ambiente de Campos do Jordão (2013)

Observa-se que as autorizações constituem a Emissão de Documentos relacionados à Secretaria do Meio Ambiente e Setor de Parques e Jardins, já as vistorias são referentes à Aprovação de Plantas, Construções e Terraplanagem, além de Licenciamento Ambiental das Obras realizadas pela Prefeitura.

Essa Secretaria, juntamente com a Secretaria de Agricultura é responsável tanto pela administração do Viveiro Municipal como também pela manutenção dos parques, praças, jardins e o eixo principal da cidade, com o plantio de aproximadamente 25 mil mudas entre plantas e flores.

As informações sobre Coleta de Lixo domiciliar em Campos do Jordão no período de 2008 e 2012 estão demonstradas na Tabela 14:

**Tabela 14 - Coleta de lixo**

<b>Ano</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
Coleta de Lixo	17.293,59	18.412,14	6,47
Média/Mês (em ton.)	1.441,13	1, 534,35	6,47

Fonte: Secretaria de Serviços Públicos de Campos do Jordão (2013)

Nesta coleta estão incluídas: Residências, Indústria, Comércio, Serviços e toda Rede Hoteleira, com exceção apenas da coleta hospitalar.

As informações sobre os Meses com maior volume de Coleta de Lixo, estão demonstradas na Tabela 15.

**Tabela 15 - Maior volume de coleta de lixo**

<b>Meses / Ano (ton.)</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
Janeiro	1.436,50	2.089,50	45,46
Fevereiro	1.342,03	1.194,49	-10,99
Março	1.275,93	1.152,72	- 9,66
Abril	1.481,85	1.214,05	- 18,07
Maio	1.366,28	1.263,38	- 7,53
Junho	1.331,36	1.425,10	1,07
Julho	1.732,49	1.527,55	- 11,83
Agosto	1.521,91	1.219,28	- 19,88
Setembro	1.181,14	1.073,08	- 9,15
Outubro	1.238,75	1.863,11	50,40
Novembro	1.117,93	2.055,11	83,83
Dezembro	1.610,42	2.334,77	44,98

Fonte: Secretaria de Serviços Públicos de Campos do Jordão (2013)

A Tabela 15 demonstra que a coleta de maior volume realizada no mesmo número de bairros em 2008 e 2012 ocorreu nos meses de Outubro, Novembro, Dezembro e Janeiro.

As informações sobre o Sistema de Tratamento de Água de Campos do Jordão, fornecidas pela SABESP no período de 2008 e 2012 estão demonstradas nas Tabelas 16, 17 e 18.

**Tabela 16 – Investimentos realizados no período na cidade de Campos do Jordão**

<b>Investimento Realizado em Milhões – (R\$)</b>	<b>2008 \ 2012</b>	<b>(%)</b>
Água	5.702.546	7,47
Esgoto	70.367.852	92,19
BUG	258.618	0,34
Total	76.329.016	100,00

Fonte: SABESP (2013)

Verifica-se que os investimentos realizados demonstram que 92,19% do valor investido foi para a construção da Rede de Esgoto, com previsão de funcionamento a partir de 2014.

O volume produzido pela Estação de Tratamento de Água está demonstrada na Tabela 17.

**Tabela 17 – Volume produzido Estação de Tratamento de Água (ETA)**

<b>Volume</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>
Volume (m <sup>3</sup> )	5.227.970	4.414.166	-15,56

Fonte: SABESP (2013)

Essa redução é referente à revisão da metodologia utilizada para medição do volume produzido na Estação de Tratamento de Água.

No início de 2011 a nova metodologia foi implantada, com a medição sendo realizada pelas linhas de saídas dos reservatórios principais, ocorrendo com isso uma medição mais precisa sobre o volume produzido.

Na metodologia anteriormente utilizada conhecida como - Calha Parshall - ocorria medição na captação da água, não sendo precisa devido à movimentação da mesma, gerando com isso oscilação no volume medido.

As linhas de captação de águas estão localizadas dentro do município de Campos do Jordão, assim demonstradas na Tabela 18.

**Tabela 18 – Relação de mananciais – linhas de captação**

<b>Manancial</b>	<b>Nome</b>	<b>Classe</b>	<b>Vazão Média Mensal m<sup>3</sup></b>
Rio	Ribeirão Perdizes	2	285,12
Represa	Represa do Fojo	2	311,04
Represa	Represa de Salto	2	77,76

Fonte: SABESP (2013)

Os dados referentes à Rede Hoteleira, tais como numero de hotéis, pousadas e pensões no período de 2008 e 2012 podem ser observados na Tabela 19.

**Tabela 19 - Hotéis, Pousadas e Pensões**

<b>Rede Hoteleira</b>	<b>2008 (Unidades)</b>	<b>2012 (Unidades)</b>
Hotéis	65	72
Pousadas	84	116
Pensões	00	02
Total	149	190

Fonte: Secretaria de Administração de Campos do Jordão (2013)

Verifica-se que a Rede Hoteleira é composta por 190 (cento e noventa) empresas, obteve um incremento de 27,52%, estando atualmente com: 72 hotéis, 116 pousadas, a maior rede no segmento hoteleiro, e 2 pensões, com a menor participação.

Com o aumento na arrecadação, houve uma ampliação no quadro de funcionários públicos no mesmo período, como pode ser observado na Tabela 20.

**Tabela 20 - Número de funcionários da prefeitura**

<b>Prefeitura</b>	<b>2008</b>	<b>2012</b>	<b>(%)</b>
Total de funcionários	1.967	2.089	6,20

Fonte: Secretaria de Administração (2013).

Observa-se que no período houve um incremento de 6,20% no número de funcionários.

## 4.2.2 Serviço Privado

Da mesma forma a fase final tem a sua representação pela rede hoteleira, assim descritos no item 4.2.1 no qual demonstramos nas Tabelas 21 e 22.

Os dados de Nível de Ocupação no período 2008 e 2012, obtidos junto a Associação da Hotelaria e Gastronomia podem ser observados na Tabela 21.

**Tabela 21 - Nível de ocupação**

<b>Ano</b>	<b>Ocupação</b>
2008	36%
2012	34%

Fonte: Associação da Hotelaria e Gastronomia (2013)

Nota-se que o nível médio de ocupação anual na rede hoteleira no período 2008 e 2012 foram de 35%, sendo que estão disponíveis 10.000 leitos na cidade, além das Casas de Aluguel que totalizam 50.000 unidades, segundo a Associação da Hotelaria e Gastronomia.

Os dados de Segmento de Eventos obtidos junto ao *Convention & Visitors Bureau* no período 2008 e 2012 podem ser observados na Tabela 22.

**Tabela 22** - Segmentos de eventos

Atividade	2008	2012
Número de Eventos	04	17

Fonte: Campos do Jordão e Região *Convention & Visitors Bureau* (2013)

Observa-se que no período de 2008 e 2012 houve uma evolução no número de eventos realizados, na ordem de 300%.

Mediante o exposto, pode-se considerar que a cidade de Campos do Jordão deve ser analisada com base nos dados coletados no período pesquisado, em quatro dimensões:

1. Crescimento;
  2. Desenvolvimento;
  3. Não Crescimento; e
  4. Não Desenvolvimento.
- **Crescimento:** Nesse período, o orçamento do município teve destaque importante, assim como o segmento da construção com a liberação de Habite-se para Residências, Hotéis, Pousada e Pontos Comerciais.

Os Serviços Públicos tiveram destaque, com a ampliação da coleta seletiva do lixo e o Meio Ambiente com a política de fiscalização e liberação de autorizações para a área da construção nos diversos segmentos.

A SABESP, com a ampliação e implantação da Estação de Tratamento de Água teve participação ativa nessa evolução.

Na Saúde, o trabalho desenvolvido pela Vigilância Epidemiológica, foi importante na conscientização dos profissionais quanto à necessidade da notificação compulsória das doenças e busca dos casos com acompanhamento periódico.

A Educação, com um Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) acima da média, também contribuiu para o desenvolvimento do município.

- **Desenvolvimento:** naturalmente essas ações propiciaram um progresso social na cidade, pela oferta de mão de obra e serviços mais adequados ao atendimento da população do Centro da cidade e não a da Periferia.

A cidade, também possui uma infraestrutura de apoio ao turismo permitindo que principalmente o turismo de inverno, impulsionado pelo Festival de Inverno, no mês de julho, ganhe destaque. Além disso, outros eventos como a Festa do Pinhão, Carnaval e Ano Novo, propiciam um incremento econômico na cidade que também é detentora de diversas riquezas naturais tendo no comércio e serviços sua principal atividade econômica.

- **Não-Crescimento e conseqüentemente o Não-Desenvolvimento:** estes aspectos ficam claros em vários segmentos, tendo como principal ator a Saúde, pela redução do número de fiscais na Vigilância Sanitária. A não expansão das UBS, mantendo-se em 9 UBS demonstra o déficit deste setor, sendo que seriam necessários aproximadamente 14 UBS, para atender satisfatoriamente uma população de 47.787 (IBGE, 2010).

Algumas atividades desenvolvidas pelas entidades de classes também influenciaram o não desenvolvimento, como o *Convention & Visitors Bureau* ainda incipiente em suas atividades, desde sua fundação até os dias de hoje.

Outro ponto importante que demonstrou ser inexistente foi a não elaboração de um Plano de Marketing com metas e responsabilidades definidas, afetando assim a baixa taxa de ocupação (35%) da rede hoteleira nesse período.

A ausência de qualificação de um profissional, em nível gerencial, foi também um item exposto como negativo. Além disso, constatou-se que há necessidade de se incentivar o empreendedorismo com um APLs para o empreendimento turístico, pois a falta de benefícios financeiros para as atividades características do turismo e ausência de isenção ou redução de impostos municipais, estaduais e federais ligados ao setor foi outro ponto constatado.

Há ausência de incentivos financeiros para as atividades ligadas a cadeia de prestação de serviços e criação de um pólo de desenvolvimento sustentável, que contribuíram para o não crescimento e não desenvolvimento.

Contudo, se essas duas políticas fossem adotadas seria possível um incremento na economia local com maior receita e melhoria no atendimento à população local e turística.

## 5 PROPOSTA DE MODELO DE CADEIA PRODUTIVA DE TURISMO SUSTENTÁVEL

A proposta de modelo de cadeia produtiva de turismo sustentável foi elaborada em quatro etapas, elencadas a seguir:

- O modelo de formação econômica da cadeia de serviço da hotelaria na cidade de Campos do Jordão tem característica própria de um município que não se estruturou para absorver o desenvolvimento, após a criação pelo governo do Estado de São Paulo, na década de 1970, do Festival de Inverno de Campos do Jordão, que ocorre anualmente.

Assim, sem um Plano Diretor e um Plano de Marketing, cresceu e desenvolveu-se sem uma característica definida. Vários autores expressam conceitos de atividades produtivas e no município em estudo identificou-se alguns desses conceitos que, porém, não se adotou nenhum deles como eixo principal.

A característica de concentração expressa por Markusen (1996) sobre arranjo interorganizacional é o que mais se identifica com o município em estudo, pois o conceito de Distrito Industrial Marshalliano, tem como característica a estrutura de produção dominada por pequenas empresas, concentrada geograficamente; reduzidas economias de escala; elevada cooperação entre agentes econômicos das várias fases do ciclo de produção, e reduzida ou inexistente interação com agentes externos ao próprio Distrito Industrial.

Reativar a economia com um “Pólo de Desenvolvimento Sustentável” é recomendável e necessário para consolidar o município com característica de um conceito de Distrito Industrial Marshalliano, assim expresso por Markusen (1996).

Os atores institucionais que compõem a cadeia de serviços da hotelaria são formados por empresas que estão integradas em três fases:

A primeira fase pode considerar como “fase inicial” incluíu-se empresas de comunicação e publicidade, para divulgação do destino turístico, seguidas pelas operadoras e agências de turismo que prospectam futuros clientes e negociam pacotes e serviços turísticos, sejam para turismo de negócios ou lazer.



Nessa linha de pensamento tem-se um conjunto de outras instituições que suportam a cadeia de serviços da hotelaria, como Bancos, Escolas ligadas ao segmento da hotelaria e gastronomia.

Na “fase final” tem-se a Rede Hoteleira a disposição dos turistas, assim como, todo o serviço turístico e os pontos atrativos que o município disponibiliza.

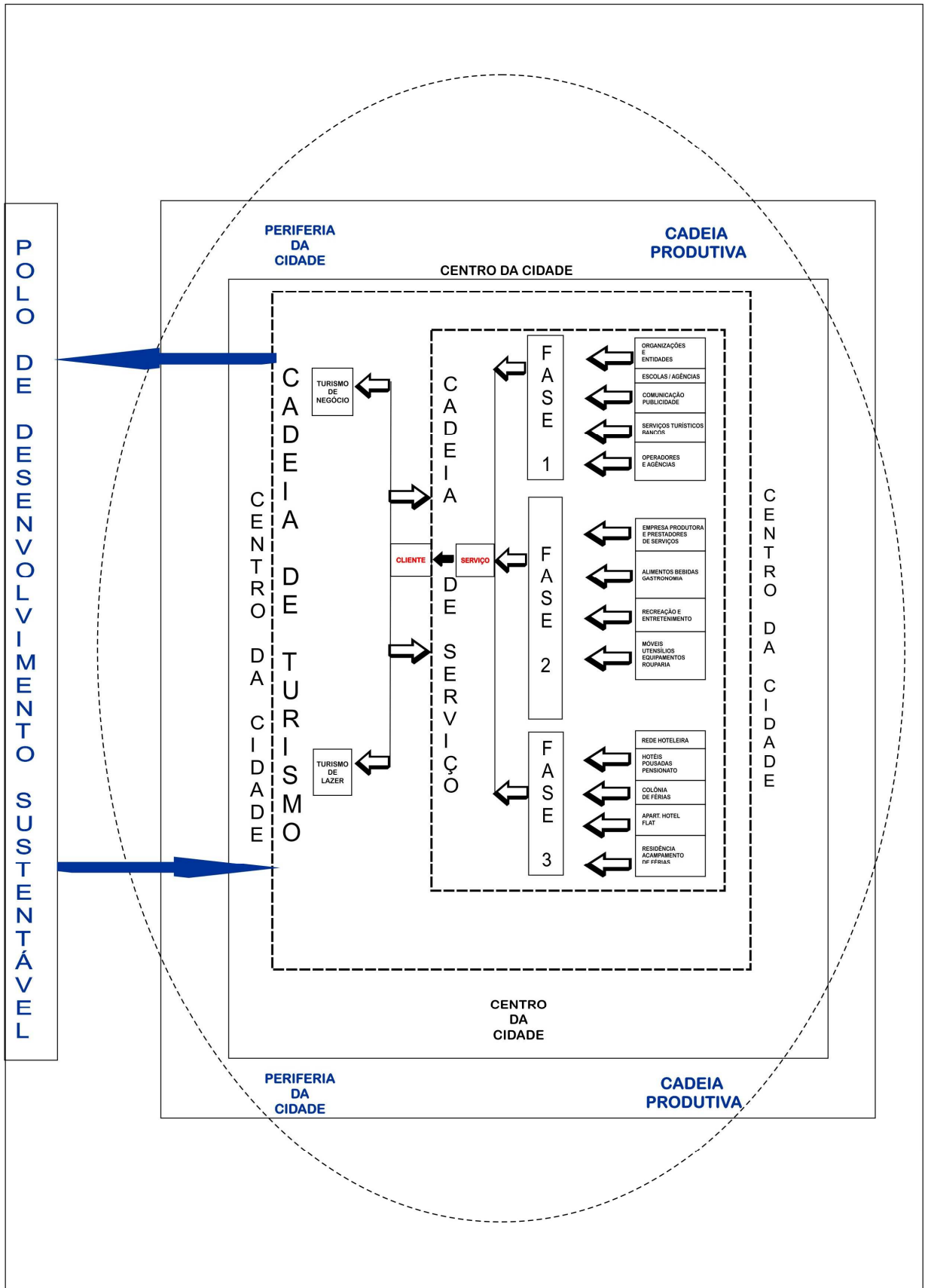
Porém, a “fase intermediária” com empresas produtoras e prestadoras de serviço é a que fornece todo o suporte a rede hoteleira, com empresas de móveis, utensílios, equipamentos, roupa, material de limpeza e higiene, distribuidoras de alimentos e bebidas.

Naturalmente que, o Festival de Inverno de Campos do Jordão foi o grande precursor para a nova atividade econômica no município, por permitir com esse evento o desenvolvimento do turismo na cidade.

A cadeia de serviços da hotelaria foi um importante ator no desenvolvimento e consolidação do turismo na região, devido às belezas naturais aliada a uma política de Meio Ambiente consagrou a cidade de Campos do Jordão, com destaque em nível mundial.

No período em estudo, podemos dizer que a cadeia de serviços contribuiu para o desenvolvimento local. Porém, como foi ressaltado no texto da Cadeia de Serviços, nas dimensões Não-Crescimento e Não-Desenvolvimento o segmento da Saúde do município é o mais deficiente, devido a um número atualmente inferior de Unidade Básica de Saúde (UBS) e a redução do número de fiscais na vigilância sanitária.

- A proposta da cadeia produtiva sustentável passa necessariamente por um novo mapa da cadeia de serviço, aonde ocorre o envolvimento da periferia da cidade em estudo. Essa proposta pode ser visualizada na Figura 3.



**Figura 3** - Proposta da cadeia produtiva sustentável  
 Fonte: Silva (2013)

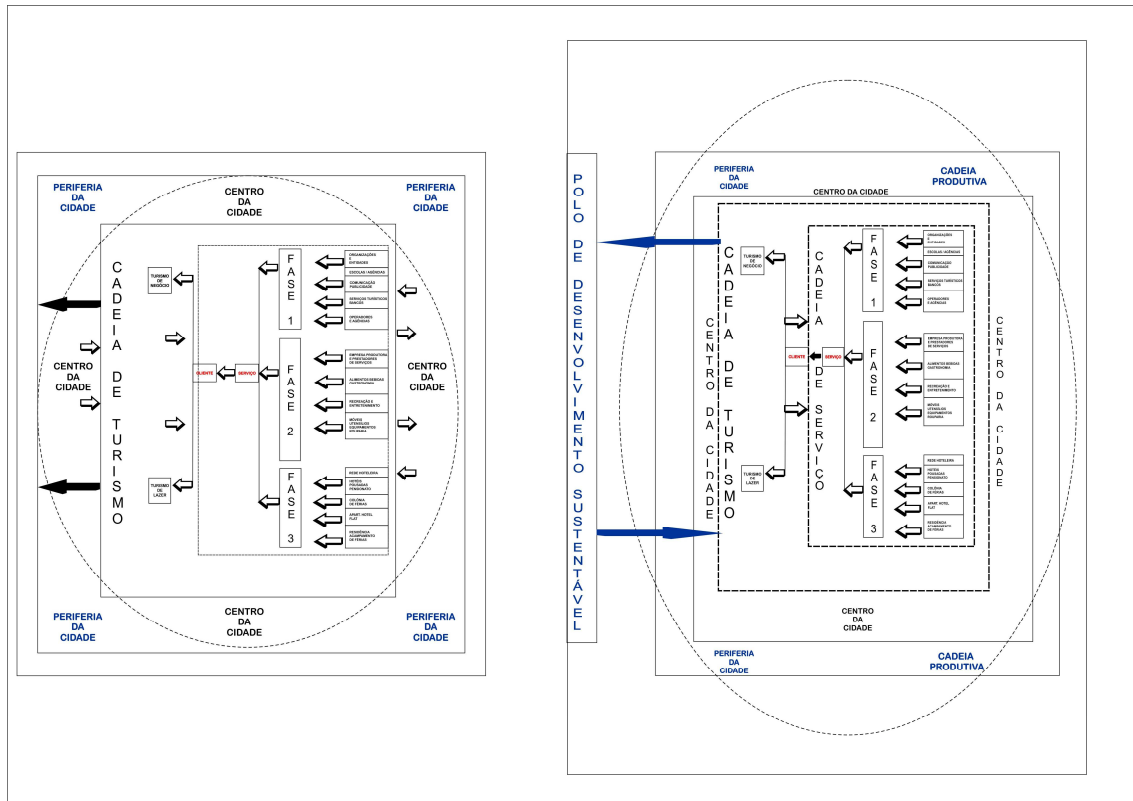
A Figura 3 demonstra a importância da participação da periferia da cidade na cadeia produtiva sustentável, permitindo um incremento na economia pessoal e um melhor desenvolvimento para o município.

Sen (2010) contribui com quatro principais tipos de liberdades instrumentais, são eles:

- **facilidades econômicas:** são as oportunidades que os indivíduos têm para utilizar recursos econômicos com propósitos de consumo, produção ou troca. Entretanto, na pesquisa realizada na cidade de Campos do Jordão, tal fato não ocorre, principalmente quando se observam os dados, característico de uma cadeia de serviço, e não de uma cadeia produtiva;
- **oportunidades sociais:** são as disposições que a sociedade estabelece nas áreas de educação, saúde, as quais influenciam a liberdade substantiva de o indivíduo viver melhor. Neste item, a cidade pesquisada tem a seu favor os dados do IDEB, entretanto, como item desfavorável o número de UBS, no caso, nove é inferior ao estabelecido pela Organização Mundial da Saúde, que estipula um mínimo de catorze;
- **garantias de transparência:** referem-se às necessidades de sinceridade que as pessoas podem esperar: a liberdade de lidar uns com os outros sob garantias de dessegredo e clareza; e
- **segurança protetora:** é necessária para proporcionar uma rede de segurança social, impedindo que a população afetada seja reduzida à miséria absoluta e, em alguns casos, até mesmo à fome e à morte. Neste caso, a cidade de Campos do Jordão, não oferece a segurança social necessária à população, tais como: Saúde (convênios), Segurança (pessoal e patrimonial), Saneamento: (esgotos).

Ainda de acordo com Sen (2010), a perspectiva da pobreza como privação de capacidades não envolve nenhuma negação da ideia sensata de que a renda baixa é claramente uma das causas principais da pobreza, pois a falta de renda pode ser uma razão primordial da privação de capacidades de uma pessoa, fato enfatizado, neste estudo pela ausência da participação da periferia no sistema produtivo.

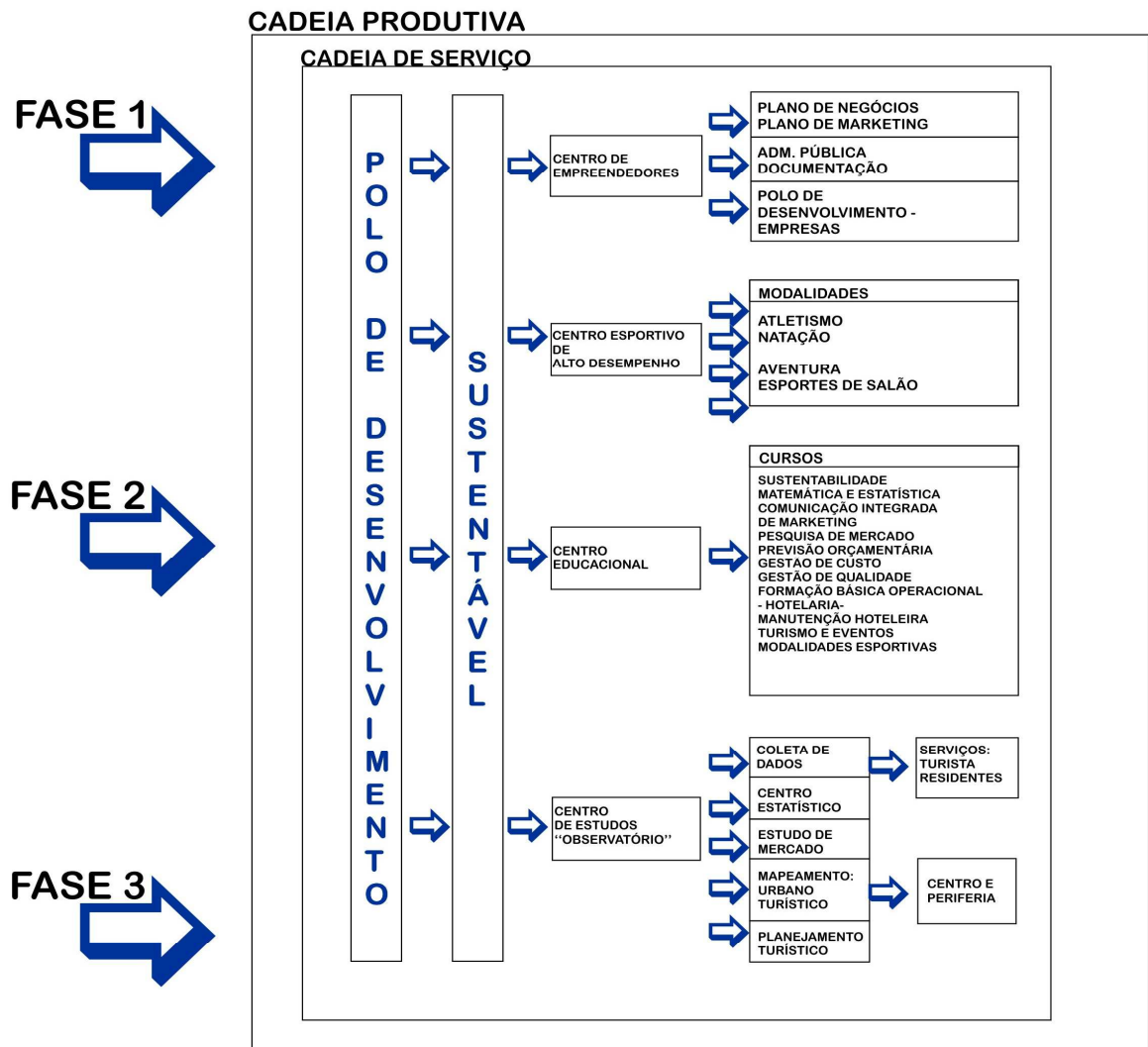
A comparação entre o mapeamento do estágio atual e o estágio recomendado está descrito na Figura 4 e irá permitir a visualização da evolução desses estágios:



**Figura 4** - Comparativo do mapeamento entre o estágio atual e estágio proposto  
 Fonte: Silva (2013)

O modelo proposto para a cadeia de turismo é um “Pólo de Desenvolvimento Sustentável”, cujo conceito tem como base a sustentabilidade, fator preponderante ao perfil das empresas e dos empreendedores, com o objetivo de consolidar a cadeia produtiva do turismo.

O modelo proposto pode ser visualizado na Figura 5.



**Figura 5 - Polo de desenvolvimento sustentável**  
 Fonte: Silva (2013)

A estrutura do Polo de Desenvolvimento Sustentável está organizada com referência a quatro centros de desenvolvimento:

- **Centro de Empreendedores:** tem como finalidade dar suporte ao futuro empreendedor, orientando-o no plano de negócio e plano de *marketing*, assim como na documentação necessária para estabelecer-se no polo de desenvolvimento de empresas.

A periferia da cidade poderá participar sabendo que terá orientação necessária para a formalização do seu empreendimento, tanto na orientação sobre a documentação para formalização do empreendimento, quanto na elaboração financeira e operacional do plano de negócio, elaboração do plano de marketing, identificação do número de vendas do produto ou serviço necessário para atingir o ponto de equilíbrio e o sucesso empresarial.

- **Centro Esportivo de Alto Desempenho:** tem como propósito ser o núcleo de alto desempenho na região, permitindo desenvolver algumas modalidades específicas na climatização dos atletas em Atletismo, Natação, Aventura e esportes de Salão.

Essas modalidades irão tornar possível identificar os futuros atletas em suas respectivas aptidões, além de atrair atletas de outras regiões para utilização do complexo esportivo para treinamento.

Assim novos empregos serão gerados e novos atletas serão revelados na cidade, Além disso, será imprescindível a montagem de um centro esportivo para abrigar máquinas, equipamentos e demais atividades que irão incrementar a cadeia de suprimentos já existente;

- **Centro Educacional:** tem como objetivo desenvolver cursos, com valores adequados ao poder aquisitivo dos futuros profissionais da periferia de cidade, que irão agregar conhecimento e cultura aos profissionais das várias áreas de atuação indispensáveis ao desenvolvimento do profissional, nas várias atividades da cadeia produtiva, para suporte acadêmico necessário à consolidação do Polo de Desenvolvimento Sustentável.
- **Centro de Estudos “Observatório”:** será o núcleo de inteligência. A coleta de dados dará suporte ao centro estatístico, ao estudo de mercado e mapeamento urbano (centro e periferia), além de possibilitar o desenvolvimento do planejamento urbano e turístico, bem como a elaboração do plano de comunicação turístico para o mercado nacional e internacional.

O mapeamento urbano e turístico será a principal atividade do centro de estudos e tem como objetivo abranger suas características gerais sobre as informações dos atrativos históricos, econômicos, socioculturais, além dos atrativos turísticos, naturais e ambientais.

O estudo de mercado tem como objetivo mapear a oferta turística e o potencial de mercado, o público a ser desenvolvido com suas características e personalidades pelas estações: primavera, verão, outono e inverno. O estudo de mercado visa definir os diversos públicos que visitam a cidade nas várias estações do ano.

No planejamento turístico será necessário utilizar as informações do mapeamento urbano e turístico e o estudo de mercado, para sua elaboração. Estará ligado ao plano de marketing que em conjunto com o plano diretor irá permitir uma maior divulgação do município e conseqüentemente maior público de visitação.

A coleta de dados será realizada por meio de dois questionamentos, sobre os tipos de serviços necessários, aos turistas como aos residentes.

O centro estatístico formará o núcleo principal de inteligência que irá consolidar todos os dados estatísticos e com isso fornecer o suporte necessário a elaboração do plano de marketing/comunicação do município.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da cadeia de serviço, sob o enfoque de cadeia produtiva, é recente no Brasil e a pesquisa realizada no município de Campos do Jordão teve como objetivo caracterizar o tipo de concentração daquela cadeia especificamente na formação da cadeia produtiva do turismo.

Além disso, a identificação dos atores institucionais da cadeia de serviço permitiu discutir a contribuição dos vários tipos de concentração dessa cadeia, bem como sua participação no desenvolvimento econômico e social da cidade.

É importante destacar que a organização da cadeia de serviço teve o seu impulso com o advento do Festival de Inverno de Campos do Jordão, que alavancou o crescimento da cidade, muito embora esta não tenha se estruturado visando o município como um todo, mas não tão somente o Centro para o turista.

A divisão social entre Centro da cidade e Periferia já delineadas nas últimas décadas, faz com que o Centro seja o atual *Locus* por onde as decisões são tomadas. Essas decisões ao serem tomadas tem e tiveram sua orientação no Centro por deter o *Status* de espaço econômico atendendo os objetivos de satisfazer o turista.

Assim, a realização deste trabalho com a proposta de um modelo de “Pólo de Desenvolvimento Sustentável” reafirma a convicção de que com a implantação do mesmo poderá a curto/médio/longo prazos alavancar além do crescimento, o desenvolvimento da população residente da cidade como um todo, nos aspectos socioeconômicos.

Os benefícios advindos desta forma, certamente terão reflexo positivo nas atividades voltadas ao turismo, caracterizado pela população flutuante, sem necessidade de se importar serviços e recursos humanos externos, como ocorre atualmente.

Espera-se que com a implantação do Pólo, este permitirá desenvolver empreendimentos, gerando incremento na receita do município, sendo imprescindível iniciar uma política pública mais intensa no principal fator do não-crescimento e conseqüente não-desenvolvimento, ou seja, a Saúde, a qual é fundamental e que apresentou maior fragilidade na pesquisa realizada.



Esta pesquisa poderá contribuir com subsídios para uma mudança na maneira de pensar e repensar a economia local, por meio da implantação de um Plano Diretor que permitirá um crescimento e desenvolvimento, assim como o aprimoramento dos serviços públicos do município.

Assim também deverá prospectar novos estudos acadêmicos para uma possível implantação, no município, de um centro de pesquisa hospitalar, por intermédio de um hospital universitário permitindo aprimorar os estudos dos futuros médicos residentes, além de todo suporte na Saúde aos moradores e turistas.

É relevante também afirmar que o objetivo geral proposto para este trabalho foi plenamente atingido uma vez que as questões norteadoras do mesmo foram respondidas.

A proposta de modelo de cadeia produtiva de turismo, com a criação do “Polo de Desenvolvimento Sustentável” vem de encontro ao conceito de desenvolvimento sustentável, que busca satisfazer as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras.

Isto significa utilizar recursos naturais sem afetar sua produção, bem como fazer proveito da natureza sem devastá-la e buscar a melhoria da qualidade de vida.

Concluindo, o modelo proposto de “Polo de Desenvolvimento Sustentável” para a consolidação da cadeia produtiva combate a exclusão aos benefícios da vida em sociedade, provocada pela falta de classe social, origem geográfica, educação, idade, permitindo uma inclusão social à periferia da cidade como o acesso a bens e serviços.

É importante lembrar que as diferenças se fazem iguais quando colocadas num grupo que as aceitem e as consideram, pois acrescentam valores morais e de respeito ao ser humano.

## REFERÊNCIAS

ACERENZA, M. A. **Administracion del turismo: conceptualizacion y organizacion** México: Trilhas, 1995.

ALBRECHT, K. **Revolução nos Serviços**. São Paulo: Makron Books, 1998

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA E GASTRONOMIA DA ESTÂNCIA DE CAMPOS DO JORDÃO, 2013. **Informações**. Disponível em: <<http://www.asstur.org.br/v2007/pagina.asp?>>. Disponível em: 21 junho 2013.

BALANZA, I. M.; NADAL. M. C. **Marketing e comercialização de produtos turísticos**. São Paulo: Pioneira, 2003.

BARIN, E. C. P. **O SEBRAE e os arranjos produtivos locais: o caso de Nova Friburgo/RJ**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

BATALHA, M. O. **Gestão agroindustrial**. São Paulo: Atlas, 2001.

BENI M. C. **Análise estrutural do Turismo**. São Paulo: SENAC, 1998.

BUARQUE, C. S. **Construindo o desenvolvimento local sustentável**. São Paulo: Garamonn, 2006.

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE CAMPOS DO JORDÃO. **Veja mais Campos do Jordão**. 2013. Disponível em: <<http://camaracamposdojordao.sp.gov.br/>>. Acesso em: 10 julho 2013.

CANO, W. **Desequilíbrios regionais e concentração industrial no Brasil entre 1930/1970**. São Paulo: UNESP, 2007.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

CLEMENTE, A. HIGACHI, H. Y. **Economia e desenvolvimento regional**. São Paulo: Atlas, 2000.

CAMPOS DO JORDÃO E REGIÃO CONVENTION & VISITORS BUREAU. Visite **Campos do Jordão**. 2013. Disponível em: <<http://www.visitecamposdojordao.org.br/pt/news/view/campos-do-jordao-e-regiao-convention-visitors-bureau>>. Acesso em: 18 julho 2013.

CASAROTO FILHO, N.; PIRES, L. H. **Redes de pequenas e médias empresas e desenvolvimento local**. São Paulo: Atlas, 2001.

COSTA, H. A.; SAWYER, D. R.; NASCIMENTO, E. P. **Indicadores de sustentabilidade em arranjos produtivos locais (APLs) de turismo no Brasil**. *In*: Encontro Nacional da Pós-Graduação em Ambiente e Sociedade (ANPPAS). Brasília, 2010.

DALLABRIDA, V. R.; BECKER, D. F. **Dinâmica territorial do desenvolvimento**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2000.

DE SORDI, J. O.; MEIRELES, M. **Arranjo produtivo local ou aglomerado de empresas?: distinção por atributos associados à temática transferência de informação**. *In*: Revista de Administração Pública. vol. 46, n. 3. Rio de Janeiro, May/June, 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S00347612201200300008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S00347612201200300008&script=sci_arttext)>. Acesso em: 11 julho 2013.

PAULO FILHO, P. **Conto, canto e encanto com a minha história**: Campos do Jordão. São Paulo: Noovha América, 2003.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FRANCO, A. **Dez consensos sobre arranjos produtivos locais, integrado e sustentável**. *In*: Rodada de Interlocação Política do Conselho da Comunidade Solidária. Brasília: Proposta, 1998.

FURTADO, C. **Formação econômica do Brasil**. São Paulo: Cia das Letras, 2007.

\_\_\_\_\_. **Desenvolvimento e subdesenvolvimento**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2009.

GALBRAITH, J. K. **A cultura do contentamento**. São Paulo: Pioneira, 1992.

GALVÃO, A. C.; VASCONCELOS, R. **Política regional à escala sub-regional: uma tipologia territorial como base para um fundo de apoio ao desenvolvimento regional**. 131 f. 1999. Disponível: <<http://www.ipea.gov.br> > Acesso: 27 junho 2013.

GIANESI, I. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

GONÇALVES L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HADDAD, P. R. **Etapas de organização de um cluster produtivo: uma exposição diagramática**. *In: Revista Brasileira Competitividade*. Belo Horizonte: BNDES, 2004. Disponível em: <[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/seminario/apl\\_texto2.pdf](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/seminario/apl_texto2.pdf)>. Acesso em: 20 julho 2013.

HOFFMAN, D. ; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HIRSCHMANN, A. O. **Projetos de desenvolvimento**. São Paulo: LER, 1969.

HUBERMAN, L. **História da riqueza do homem**. 21. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Edição e Revista, 2006.

HUNT, E. K.; SHERMAN, H. J. **História do pensamento econômico**. Petrópolis: Vozes, 2004.

HUNT, E. K. **História do pensamento econômico**. São Paulo: Elsevier, 1981.

IGLIORI, D. C. **Economia dos clusters industriais e desenvolvimento**. São Paulo: Iglu: FAPESP, 2001.

JAGUARIBE, H. **Desenvolvimento econômico e desenvolvimento político**. Rio de Janeiro: Fondo de Cultura, 1962.

JONES, H. G. **Modernas teorias do crescimento econômico**. São Paulo: Atlas, 1979.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do turismo: para uma compreensão do lazer e das viagens**. São Paulo: Aleph, 2001.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, A. L. **Marketing**. São Paulo: Atlas, 1997.

LASTRES, H. M.; CASSIOLATO, J. E. **Políticas na era do conhecimento: o foco em arranjos produtivos e inovativos locais**. *In: Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação*. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <<http://www.ie.ufrj.br>>. Acesso em: 27 junho 2013.

LEMOES, H. M. de; **Gestão ambiental e desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

LENCIONI, S. **Região e geografia**. São Paulo: USP, 1999.

LOIOLA, E.; RIBEIRO, M. T. F. **Políticas de desenvolvimento de APLs: uma reflexão a partir da experiência da Bahia**. Bahia: UFBA, 2012.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva 2006.

MANFREDINI, C. **Gestão de serviços**. São Paulo: Unitau, 2011.

MARCELLINO, N. C. (Org.) **Introdução às ciências sociais**. São Paulo: Papirus, 2000.

MARICATO, P. **Marketing para bares e restaurantes**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2009.

MASSARI, C. **Cadeia produtiva do turismo: modelos para análise e reflexão**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2005.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR (MDIC) - Secretaria do Desenvolvimento da Produção. **Fóruns de competitividade**. Brasília: MDIC, 2002. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/index.php?area=2>>. Acesso em: 10 junho 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO **Relatório estatístico da posição do cadastro de prestadores de serviços turísticos**. Disponível em: <<http://www.extranet.turismo.gov.br/main.asp>>. Acesso em: 15 julho 2013.

MYRDAL, F. **Teoria econômica e regiões subdesenvolvidas**. Rio de Janeiro: SAGA, 1965.

NETO, J. A. **Redes de cooperação produtiva e clusters regionais**. São Paulo: Atlas: Fundação Vanzolini, 2008.

OLIVEIRA, E. A. A. Q.; SOUZA, C. M.; CARNIELLO, M. F. (Org.) **Estudos de gestão e desenvolvimento regional**: Unitau. São Paulo: Oficina de Livros. 2008.

OLSON, C. **Arranjos produtivos**. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br>>. Acesso: 27 junho 2013.

PERROUX, F. **A economia do século XX**. Lisboa: Herder, 1967.

PORTER, M. E. **Competição, on competition: estratégias competitivas essenciais**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

REIS, F. J. G. (Org.) **Turismo uma perspectiva regional**. São Paulo: Cabral, 2003.

RICCI, F. **Indústrias têxteis na periferia origens e desenvolvimento: o caso do Vale do Paraíba**. São Paulo: Cabral, 2006.

SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO (SABESP). **Destaques Sabesp**. 2013. Disponível em: <<http://www2.sabesp.com.br//DivulgacaoSiteSabesp.aspx>>. Acesso em: 18 julho 2013.

SERVIÇO DE APOIO A MICRO E PEQUENA EMPRESA (SEBRAE). **Arranjos produtivos locais**. Brasília: SEBRAE, 2004. *In*: SANTOS, A. A. A importância do circuito turístico para o fomento da economia e da preservação ambiental: o caso São Roque de Minas – Minas Gerais. Lavras: UFLA, 2004.

SCHUMPETER, J. A. **Teorias econômicas**. São Paulo: Zahar, 1970.

SECRETARIA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE CAMPOS DO JORDÃO. **Secretarias**. 2013. Disponível em: < <http://camposdojordao.com.br/servicos/prefeitura>>. Acesso em: 26 junho 2013.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Cia de Bolso, 2010.

SILVA, J. L. G. **Apontamentos da disciplina estudos das cadeias produtivas e serviços do programa de mestrado acadêmico em planejamento e desenvolvimento regional**. Taubaté: Unitau, 2013.

SIQUEIRA, A. C. B. **Marketing empresarial, industrial e de serviços**. São Paulo. Saraiva: 2005.

SUZIGAN, W. **Indústria brasileira origem e desenvolvimento**. São Paulo: Hucitec, 2000.

THOMAZI S. **Cluster de turismo: introdução ao estudo de arranjo produtivo local**. São Paulo: Aleph, 2006.

VAZ, J. P. **Desigualdade social e produtividade social no Brasil de 1960 – 2000**. Tese de Doutorado em História Social. São Paulo: USP, 2005. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis-br.php>>. Acesso em: 10 junho 2013.

VERGARA S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, E. T. **Industrialização e políticas de desenvolvimento regional: o vale do paraíba paulista na segunda metade do século XX**. Tese de Doutorado. São Paulo: USP, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8137/tde-03022010-143611/pt-br.php>>. Acesso em: 12 junho 2013.

YANAZE, M. H. **Gestão de marketing e comunicação**. São Paulo: Saraiva, 2012.

## GLOSSÁRIO

**Cluster:** Refere-se à aglomeração territorial de empresas com características similares;

**Distrito Industrial:** Refere-se a aglomerações de empresas com elevado grau de especialização e interdependência, seja de caráter horizontal ou vertical;

**Meio Inovador:** Pode ser definido como o local ou a complexa rede de relações em uma área geográfica limitada que intensifica a capacidade inovativa local através de processo de aprendizado sinérgico e coletivo;

**Polos, Parques Científicos e Tecnológicos:** Consistem predominantemente em áreas ligadas a centro de ensino, pesquisa e desenvolvimento, com infraestrutura necessária para a instalação de empresas de base tecnológica;

**Redes de Empresas:** Referem-se a formatos organizacionais definidos a partir de um conjunto de articulações entre os agentes, não implicados necessariamente na proximidade espacial de seus integrantes;

**Sistemas Produtivos Inovativos Locais:** Caracterizam-se por ressaltar a importância do aprendizado interativo, envolvendo, além de empresas, diferentes conjuntos de atores em âmbito local, como elemento central de dinamização do processo inovativo;

**Cadeia Produtiva:** Pode ser definida como o encadeamento de atividades econômicas pelas quais passam e vão sendo transformados e transferidos os diversos insumos, incluindo desde as matérias-primas, máquinas e equipamentos, produtos intermediários até os finais, sua distribuição e comercialização.

**Arranjo Produtivo Local (APL):** São aglomerações territoriais de agentes econômicos, políticos e sociais, com foco em um conjunto específico de atividades econômicas, que apresentam vínculos, mesmo que incipientes.