

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO

**Desenvolvimento turístico sustentável em pequenas cidades
históricas: O caso de Lamego**

Tese de Doutoramento em Gestão

ISABEL CRISTINA PEREIRA VIEIRA

Orientadores: Ana Paula Rodrigues

Mário Sérgio Teixeira



VILA REAL, 2014

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO

**Desenvolvimento turístico sustentável em pequenas cidades
históricas: O caso de Lamego**

Tese de Doutoramento em Gestão

ISABEL CRISTINA PEREIRA VIEIRA

Orientadores: Ana Paula Rodrigues

Mário Sérgio Teixeira

Composição do júri:

VILA REAL, 2014

Esta dissertação foi expressamente elaborada com vista à obtenção do grau de Doutor em Gestão pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, sob orientação da Prof. Doutora Ana Paula Rodrigues e do Prof. Doutor Mário Sérgio Teixeira

AGRADECIMENTOS

Devo este trabalho ao apoio e contributo de numerosas pessoas e entidades que me auxiliaram em diferentes tarefas e fases de investigação. Assim, agradeço:

À minha orientadora Prof. Doutora Ana Paula Rodrigues, que aceitou este desafio. O seu contributo não poderia ter sido mais precioso. Ficarei eternamente grata.

Ao meu orientador Prof. Doutor Mário Sérgio Teixeira, pelo incentivo e apoio manifestado, pelo acompanhamento realizado ao longo de todo o trabalho, pelas sugestões e críticas que permitiram melhorar as versões anteriores deste documento.

Aos representantes do poder local Lamecense: Presidente da Câmara de Lamego, Vereador do Turismo e Presidente da Junta de freguesia da Sé, pela total disponibilidade manifestada para participarem no estudo. A todos os gestores dos monumentos que, amavelmente, responderam à entrevista realizada, tornando assim possível a concretização do trabalho empírico.

Ao meu querido Sebastião, pelo apoio incondicional e à minha querida amiga Didiana Branco, pelas sugestões e ajuda dada.

À minha família e amigos, pelo apoio e carinho concedidos ao longo de todo este enriquecedor processo.

A todos aqueles que me apoiaram e confiaram neste trabalho,

Muito obrigada.

RESUMO

A partir dos anos 80 do século XX o património alcançou, enquanto produto turístico, um lugar de destaque. A procura turística aumentou de modo muito significativo e muitos locais, detentores de recursos patrimoniais, desejaram afirmar-se enquanto destinos histórico-patrimoniais. Como seria expectável, as cidades históricas tornaram-se o palco privilegiado das ações de requalificação para fins turísticos, por um lado, devido à concentração de bens patrimoniais que conservavam, por outro lado, pelo facto de muitas cidades se terem visto sem soluções de desenvolvimento.

Em todo este processo, diversos monumentos e cidades históricas sofreram impactos negativos (culturais, económicos e sociais), fruto de um crescimento não planeado que trouxe, entre outros fatores, a degradação dos recursos e colocou em causa a própria viabilidade do destino patrimonial. É, neste enquadramento (principalmente depois das diretrizes emanadas na cimeira da terra), que vimos surgir uma nova filosofia de gestão baseada no desenvolvimento turístico sustentável (DTS), tendo como ponto de partida o envolvimento de todas as partes interessadas. Através da revisão da literatura, tivemos oportunidade de verificar que existem diversos estudos acerca do DTS, em geral, mas são escassos os que se referem a este conceito na sua aplicação ao património, principalmente no caso Português.

O estudo que aqui se apresenta pretende compreender as perceções e atitudes dos diversos *stakeholders* face ao DTS em pequenas cidades históricas. O estudo foi aplicado a uma cidade histórica do norte de Portugal (Lamego) que integra a delimitação do Douro Património da Humanidade. Foi realizada uma investigação a cinco grupos de *stakeholders*, através de diversas abordagens metodológicas: abordagem quantitativa (inquirição por questionário a visitantes e residentes; análise uni, bi e multivariada) e abordagem qualitativa (entrevistas estruturadas a gestores do património, entidades públicas locais e operadores turísticos; análise de conteúdo).

Através da análise dos dados recolhidos podemos concluir que os elementos que menos contribuem para o DTS nesta cidade, passam pela falta de informação acerca das características dos visitantes; a escassez de diálogo e colaboração entre as diversas partes interessadas, principalmente no que diz respeito ao envolvimento da comunidade local. Como forma de dar resposta a debilidades apresentadas, propomos: a operacionalização dos princípios da sustentabilidade nos programas de DTS da cidade, principalmente no que diz respeito ao estabelecimento de plataformas de comunicação entre os diversos grupos de *stakeholders*; a inclusão da comunidade local em todos os processos; uma maior atenção relativamente às necessidades dos visitantes; e a implementação de modelos de gestão integradores e proactivos para o património Lamecense.

Os resultados deste estudo, bem como as propostas e sugestões elaboradas, poderão ser úteis para os responsáveis pela política local, para os investidores privados e para as instituições responsáveis pela preservação e valorização do património, na medida em que chamam a atenção para os constrangimentos existentes, apontando diversos caminhos que poderão, eventualmente, contribuir para a implementação de um desenvolvimento sustentável deste destino turístico-patrimonial.

Palavras-chave: Património, DTS, Gestão, *Stakeholders*.

ABSTRACT

From the 80s of XX century heritage reached, while tourism product, a prominent place. The tourism demand has increased very significantly and, many locations, holders of heritage resources, wished to assert itself as a historical heritage destinations. As expected, the historic cities have become the privileged stage of rehabilitation actions for tourism on the one hand, due to the concentration of assets that retained, on the other hand, the fact that many cities are seeing no development solutions.

Throughout this process many monuments and historic towns suffered negative impacts (cultural, economic and social) product of unplanned growth that brought, among other factors, resource degradation, and put into question the very viability of the tourist destination. It is in this framework (especially after the guidelines issued by the Earth Summit), a new management philosophy based on sustainable tourism development (STD), having as starting point the involvement of all stakeholders saw arise. Through literature review, we were able to verify that there are many studies about STDs in general, but there are few that refer to this concept in its application to heritage, especially in the Portuguese case.

The study presented here aims to understand the perceptions and attitudes of the various stakeholders over the DTS in small historic towns. The study was applied to a historic city in northern Portugal (Lamego) that integrates the delimitation of the World Heritage Douro. An investigation with five stakeholders was conducted through a variety of methodological approaches: quantitative approach (survey by questionnaire to visitors and residents; univariate, bivariate and multivariate analysis) and qualitative approaches (structured interviews with managers of heritage, local authorities and tour operators; content analysis).

Through the analysis of the data collected was possible to infer that the main factors that influence negatively the STD in this town are: the lack of knowledge of the demand characteristics; lack of a collaborative management among peers, and the weak involvement of residents in the development process. Thus, it is suggested as major strategies: the operationalization of the principles of sustainability programs in the city of Lamego, especially with regard to the establishment of platforms for communication between the various stakeholders groups; the inclusion of the local community in all processes; greater attention to the needs of the visitors, and the implementation of proactive management models designed to the particular case of Lamego.

The results of this study, as well as proposals presented may be useful to those responsible for local policy, private investors and institutions responsible for the preservation and enhancement of the heritage as they draw attention to the existing constraints, pointing out various ways that may eventually contribute to the implementation of a sustainable development of this tourist-heritage destination.

Keywords: Heritage, STD, Management, Stakeholders

ÍNDICE

I PARTE	1
I. INTRODUÇÃO	3
1.1. <i>Enquadramento do tema e problema de investigação</i>	3
1.2. <i>Objetivos e questões/hipóteses de investigação</i>	8
1.3. <i>Justificação da escolha do tema/área de estudo e relevância da investigação</i>	10
1.4. <i>breve caracterização da área de estudo</i>	13
1.5. <i>metodologias de investigação e organização da tese</i>	16
II PARTE	21
CAPÍTULO 1 – OS VISITANTES DA CIDADE DE LAMEGO	23
<i>Pequenas cidades históricas e seus visitantes: Aplicação a uma cidade histórica do Norte de Portugal</i>	25
CAPÍTULO 2 – RESIDENTES E DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO SUSTENTÁVEL	47
<i>Apoio da comunidade residente ao desenvolvimento turístico sustentável: um modelo de equações estruturais aplicado a uma cidade histórica do norte de portugal</i>	49
CAPÍTULO 3 – GESTORES DO PATRIMÓNIO, OPERADORES TURÍSTICOS E PODER LOCAL ..	65
<i>Visões e perceções de gestores do património, operadores turísticos e do poder local sobre o desenvolvimento turístico sustentável em pequenas cidades históricas: Uma abordagem qualitativa</i>	67
CAPÍTULO 4 – VISÕES DOS STAKEHOLDERS: GESTÃO E AÇÕES	99
<i>Pequenas cidades históricas: perceções dos stakeholders e propostas com vista ao desenvolvimento turístico sustentável</i>	101
III PARTE	131
CONSIDERAÇÕES FINAIS	133
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
ANEXOS	145
ANEXO 1: INQUÉRITO AOS VISITANTES DA CIDADE DE LAMEGO	147
ANEXO 2: INQUÉRITO AOS RESIDENTES DA CIDADE DE LAMEGO.....	151
ANEXO3: GUIÃO DE ENTREVISTA.....	153
ANEXO 4: CARACTERÍSTICAS DOS GRUPOS DE VISITANTES	155

I PARTE

I. INTRODUÇÃO

A presente investigação aborda o tema do desenvolvimento turístico sustentável (DTS) em pequenas cidades históricas, dando relevância ao papel que os *stakeholders* podem desempenhar na gestão de destinos turístico-patrimoniais. Aplicamos este estudo à pequena cidade histórica de Lamego, pertencente à região do Douro Património da Humanidade, que se situa no Norte de Portugal Continental.

Neste capítulo introdutório, apresentamos e enquadrámos o tema da investigação e a sua problemática; referimos os objetivos e questões de investigação; justificamos a escolha do tema (e a sua relevância); caracterizamos a área de estudo, e, por último, efetuamos uma breve apresentação da metodologia usada e fazemos um esboço da organização da tese.

1.1. ENQUADRAMENTO DO TEMA E PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

Atualmente, o tempo que as pessoas destinam para o lazer é essencialmente ocupado com o consumo. O turismo é, deste modo, uma forma de consumo utilizada para preencher estes tempos de lazer e tem crescido à medida que as pessoas foram criando a necessidade de ter mais tempo livre (Congro, 2005). Existem várias definições, porém pode dizer-se que se trata da interação entre diferentes indivíduos, economias e ambientes que compreende a utilização de recursos (Leal, 2012).

O conceito de turismo remonta ao século XIX; no entanto, o seu verdadeiro crescimento aconteceu depois da Segunda Guerra Mundial, já no século XX. A melhoria global das condições de vida, tais como o aumento do poder de compra, do tempo dedicado ao lazer e dos meios de transporte, foi o motor impulsionador do seu desenvolvimento (Congro, 2005). A partir daí, o turismo tem ocupado um papel muito importante na promoção das imagens de países, terras e regiões contribuindo, assim, para o desenvolvimento das sociedades a nível económico, social, ambiental e político (Pérez, 2009). A criação do turismo como atividade abrange um largo número de organizações pertencentes a diferentes áreas de negócio (Leal, 2012) para permitir a invenção e fabrico do local turístico (Pérez, 2009).

Referindo-nos agora concretamente à importância do património enquanto produto para o turismo, podemos afirmar que apesar do património ser um “ativo” de enorme importância para o turismo, e o turismo poder representar a auto-sustentação do património, nem sempre

esta relação se estabelece de um modo linear, e, neste sentido, o desenvolvimento turístico das cidades históricas fica muitas vezes entre a possibilidade de três cenários distintos – o desejável, o possível e o razoável (Prats, 2003). O desenvolvimento da cidade histórica pode ser muito moroso ou nem chegar a acontecer, pois está dependente de diversos intervenientes e de factores, quer internos quer externos, que podem condicionar ou potenciar o desejável desenvolvimento turístico.

É cada vez mais premente que existam relações positivas entre as áreas do turismo e as do património, tal como é defendido por diversas organizações nacionais (Turismo de Portugal, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte [CCDRN]; Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico, I. P. [IGESPAR], Direção Regional da Cultura do Norte [DRCN], entre outras) e internacionais (*Council of Europe*, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], *World Tourism Organization* [WTO], *The International Council on Monuments and Sites* [ICOMOS] e *International Council of Museums* [ICOM], entre outras).

Segundo Maitland (2005), a gestão das cidades históricas, com vista a um desenvolvimento sustentável, está a dar os primeiros passos, e a sua aplicação não tem sido simples (van der Borg, Costa & Gotti, 1996).

Uma das mais difundidas definições de desenvolvimento sustentável foi-nos dada pelo Relatório Brundtland, procurando conjugar a proteção do ambiente com o desenvolvimento económico (Moniz, 2006): “O desenvolvimento sustentável é o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades” (WCED, 1987, p. 43). Segundo Moniz (2006), a dimensão ambiental do conceito tem sido frequentemente colocada em destaque, sendo que preocupações socioeconómicas e culturais só mais tarde foram incorporadas na interpretação do desenvolvimento sustentável. Ainda segundo esta autora, a transposição do conceito de desenvolvimento sustentável para os estudos do turismo foi influenciada por esta evolução, levando à aceitação do conceito de turismo sustentável.

Esta transposição das questões de sustentabilidade para o turismo procurava reduzir conflitos provocados pela complexidade das interações verificadas entre os agentes do setor turístico, os visitantes, o ambiente e a comunidade local (Bramwell & Lane, 1993). Neste contexto, o propósito da sustentabilidade do turismo consistia em manter a viabilidade e a qualidade dos recursos naturais e humanos, no longo prazo (Moniz, 2006).

Após a publicação do Relatório Brundtland, para além do termo turismo sustentável, outros termos são usados resultantes da adoção da expressão desenvolvimento sustentável no âmbito turístico, nomeadamente o de desenvolvimento turístico sustentável (*sustainable tourism development*)¹. Em 1995, três organizações - Organização Mundial do Turismo, Conselho Mundial de Viagens e de Turismo e Conselho da Terra (WTTC/WTO/EC, 1995) - criaram o primeiro programa de ação setorial no qual enunciaram o papel a desempenhar para dar cumprimento aos objetivos da *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry* (UNCED, 1992). O documento em causa refere que o desenvolvimento turístico sustentável corresponde àquele que permitirá atender às necessidades dos turistas e das regiões que os acolhem, no presente, sem perder de vista a satisfação dessas mesmas necessidades no futuro (Moniz, 2006). Os princípios do DTS podem ser visualizados na Tabela 1.

Tabela 1: Princípios para o desenvolvimento turístico sustentável, enunciados pela OMT

- Os recursos naturais, históricos e culturais devem ser preservados para utilização futura, ao mesmo tempo que permitem a obtenção de benefícios pela sociedade atual;
- O desenvolvimento turístico deve ser planeado e gerido de modo a que não se provoquem problemas graves ao nível ambiental e sociocultural na área de destino;
- A qualidade do ambiente na área de destino deve ser preservada e até melhorada, se necessário;
- Deve-se procurar manter um elevado grau de satisfação do turista com a visita, de modo a que o destino turístico conserve a sua atratividade e popularidade;
- Deve ser promovida uma ampla distribuição dos benefícios do turismo pela comunidade local.

Fonte: Adaptado de WTO (1998, pp. 21-22).

A questão da relação entre a indústria do turismo e o património, especificamente a problemática do desenvolvimento turístico sustentável tem sido objecto de análise por diversos investigadores (Aas, Ladkin & Fletcher, 2005; Chen & Chen, 2010; Maitland, 2005; Pothof, 2006; Russo, 2001; Russo, Boniface & Shoval, 2001; Russo & van der Borg, 2002). Esta problemática pressupõe o envolvimento de todos os *stakeholders*² (Alçada, Lisitzin & Manz, 2013; *Australian Government*, 2004; Council of Europe, 2006; WTO, 2004).

Diversos estudos reconhecem que as partes interessadas desempenham um papel crítico no desenvolvimento do turismo (AbbasiDorcheh & Mohamed, 2013), sendo o seu apoio vital para que o turismo se desenvolva de forma sustentável. No contexto do processo de

¹ Alguns autores (Hunter, 1995; Wall, 1997) referem que os termos “turismo sustentável” e “desenvolvimento turístico sustentável” não têm o mesmo significado, dando preferência à expressão “desenvolvimento sustentável no contexto do turismo”.

² Neste trabalho, utilizaremos o conceito de *stakeholders* para designar o conjunto das partes interessadas de um determinado destino turístico. A abordagem dos *stakeholders* foi desenvolvida no contexto da gestão empresarial, considerando que: “um *stakeholder* é qualquer indivíduo ou grupo que pode afectar ou ser afectado pela prossecução dos objetivos da organização” (Freeman, 1984, p. 46). Concretamente, iremos explorar as perceções dos seguintes grupos: visitantes, residentes, gestores do património, operadores turísticos e poder local.

planeamento e de gestão da atividade turística, a compreensão das perceções e atitudes dos vários *stakeholders* é fundamental, de forma a envolvê-los nesse processo, ou seja, para integrar as suas preocupações e interesses nesse planeamento (Hardy & Beeton, 2001).

Tal como refere Russo (2001), o desenvolvimento turístico sustentável, baseado na exploração das atrações culturais, não pode ser alcançado se os utilizadores do património, os turistas e residentes, não forem culturalmente preparados para apreciá-lo, de forma a que se faça um investimento nos direitos individuais das populações e nos direitos das gerações futuras. De facto, a questão do DTS com base na abordagem dos *stakeholders* é premente, uma vez que o desenvolvimento da indústria turística pode causar vários impactos negativos aos locais históricos.

Neste contexto, o *Council of Europe* (2006) publicou um guia orientador dirigido às partes interessadas na gestão de cidades históricas. Este guia teve presente os princípios do DTS, aplicados ao caso concreto das cidades históricas. Este guia alerta para o facto de que a gestão, para cada cidade histórica, deverá ter uma abordagem distinta, atendendo ao ciclo de vida em que se encontra o produto turístico. Deste modo, existem locais com uma procura insípida que lutam somente por encontrar um lugar no mercado, enquanto outros, que detêm uma procura muito expressiva, encontram-se numa fase onde a principal preocupação está centrada, entre outros factores, na salvaguarda dos recursos patrimoniais, pelo que nesta situação a prioridade passa, acima de tudo, por implementar medidas de gestão que possam vir a minimizar os impactos negativos inerentes ao desenvolvimento da indústria turística.

Independentemente dos diferentes fatores, internos e externos, que caracterizam um determinado destino, o *Council of Europe* (2006) considera importante que qualquer destino turístico-patrimonial tenha presente os seguintes fatores para o DTS: 1. conseguir definir o produto; 2. ter consciência dos impactos físicos e sociais; 3. saber posicionar o seu produto, através dos fatores que o distingue dos seus concorrentes; 4. estar atento aos impactos sobre os recursos e ter presente as alterações climáticas (globais); 5. tentar otimizar os benefícios; 6. dar especial atenção à concorrência, diferenciando-se através da criação de um produto de qualidade; 7. Suportar e financiar os recursos patrimoniais, no contexto de uma gestão proactiva.

Tendo em conta o enquadramento exposto, o problema que importa investigar relaciona-se com a compreensão das **perceções e atitudes dos *stakeholders* acerca do DTS de pequenas cidades históricas**. Os conceitos de percepção e atitudes são importantes nesta investigação. Por um lado, é crítico compreender as perceções dos diversos *stakeholders* relativamente ao DTS e, por outro lado, importa também explorar como essas perceções influenciam as atitudes desses *stakeholders* relativamente à definição de políticas e estratégias de atuação, ou

seja, no âmbito do planeamento e gestão do setor turístico e, mais concretamente, das pequenas cidades históricas.

Segundo Reisinger e Tuner (2003), perceção é definida, como o processo pelo qual o indivíduo atribui um significado a um determinado objeto, a um evento ou a uma pessoa encontrada no seu ambiente local. Neste sentido, por exemplo, dependendo do ambiente onde vivem, os turistas e a comunidade local, as perceções podem ser diferentes. Deste modo o meio ambiente e a cultura, determinam o tipo de estímulos, e como eles serão julgados e interpretados (Reisinger e Turner, 2003).

De um modo geral, podemos afirmar, que grande parte das definições ligadas ao conceito de perceções englobam na sua análise os estímulos provenientes do ambiente interno (condições psicográficas e demográficas do indivíduo) e externo (condições económicas, sociais, e culturais do meio). Em síntese, são fatores que dependem do indivíduo e que estão profundamente ligados às interações sociais do indivíduo com o ambiente em que ele convive.

Naturalmente, ao estudo das perceções liga-se diretamente o estudo das atitudes, na medida em que estas variam dependendo da perceção que se tem de alguém /grupos sociais ou de acontecimentos. Nesta ligação temos que ter presente que as atitudes caracterizam-se por três componentes a afetiva (sentimentos), a cognitiva (crenças, pensamentos, perceções) e a comportamental (ação) (Fridgen, 1991). A atividade turística envolve inevitavelmente a interação entre pessoas, conseqüentemente, emoções, perceções e comportamentos. A noção de “atitude qualifica uma disposição interna do indivíduo face a um elemento do mundo social (grupo social, problemas da sociedade, entre outros), que orienta a conduta que ele adota em presença, real ou simbólica, desse elemento” (Leherpeux, 2001:89). Os indivíduos têm atitudes face a diversas realidades: à religião, à política, ao sexo, à música, ao lazer entre outras. As atitudes colocam-nos dentro de um estrutura mental de gostar ou não gostar de um objecto, aproximando-se ou afastando-se dele (Kotler, 1993).

No que diz respeito as atitudes dos residentes, importa referir alguns dos mais importantes modelos explicativos: IRRIDEX (Doxey, 1975; Fridgen,1991); Teoria da vinculação comunitária (Harrill, 2004; Um e Crompton, 1987); Trocas sociais (Perdue, Long & Allen, 1990; Gursoy, Jurowski, & Uysal, 2002).

Posto isto, na próxima secção, descrevemos os objetivos e questões associadas à investigação.

1.2. OBJETIVOS E QUESTÕES/HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

Tal como já foi referido, este trabalho insere-se no contexto de pequenas cidades históricas numa perspetiva de análise dos *stakeholders* e suas visões acerca do desenvolvimento turístico sustentável. O objeto de estudo é o destino turístico-patrimonial de Lamego. Na realização desta investigação optamos pela sua estruturação com base em artigos científicos; logo, para além deste objetivo principal, associado ao problema exposto (e que permeia a totalidade do trabalho), foram definidos objetivos gerais, específicos e questões de investigação para cada um dos artigos que compõem esta tese.

O primeiro artigo reflete a análise feita aos visitantes desta cidade histórica, relativamente a aspetos de caracterização sociodemográfica, perfil em termos do produto consumido e avaliação do património, da gestão e experiência turística. Os seguintes objetivos e questões de investigação foram definidos para este artigo (Tabela 1).

Tabela 1: Objetivos e questões de investigação (artigo 1)

Objetivo geral: Descrever o perfil do visitante de pequenas cidades históricas, bem como a opinião destes acerca da gestão patrimonial realizada	
Objetivos específicos	Questões de investigação
(1) Conhecer a perceção dos visitantes em termos do produto consumido	Qual o perfil dos turistas que visitaram a cidade, em termos do produto consumido?
(2) Saber como os visitantes avaliam o património, a gestão e a experiência turística	Que avaliação os visitantes fazem do património, da gestão e da experiência turística?
(3) Caracterizar os visitantes no que respeita a aspetos sociodemográficos e do tipo de viagem realizada	Quais as características sociodemográficas dos visitantes e do tipo de viagem realizada?
4) identificar e caracterizar segmentos de visitantes	Quais e como se caracterizam os segmentos de visitantes existentes?

Fonte: Elaboração própria

O segundo artigo retrata a análise aos residentes desta comunidade, tendo sido definidos os seguintes objetivos, questões e hipóteses de investigação (Tabela 2).

Tabela 2: Objetivos e questões de investigação (artigo 2)

Objetivo geral	Propor um modelo conceptual que analise antecedentes do apoio da comunidade residente ao DTS
Objetivos específicos	1) Avaliar o apoio que os residentes dão ao DTS 2) Analisar, empiricamente, as relações propostas no modelo teórico, tendo como base a técnica de modelização de equações estruturais
Questões/hipóteses de investigação	
Qual o impacto que a ligação à comunidade (LC) tem com os benefícios e custos percebidos do turismo e com o apoio dos residentes ao DTS? H1a: Existe uma relação positiva e direta entre a LC e os benefícios percebidos do turismo H1b: Existe uma relação negativa e direta entre a LC e os custos percebidos do turismo H1c: Existe uma relação positiva e direta entre a LC e o apoio (dos residentes) ao DTS	
Qual o impacto que o envolvimento na comunidade (EC) tem com os benefícios e custos percebidos do turismo e com o apoio dos residentes ao DTS?	

H2a: Existe uma relação positiva e direta entre o EC e os benefícios percebidos do turismo

H2b: Existe uma relação negativa e direta entre o EC e os custos percebidos do turismo

H2c: Existe uma relação positiva e direta entre o EC e o apoio (dos residentes) ao DTS

Qual o impacto que a Gestão do Poder Público (GPP) na actividade turística tem com os benefícios e custos percebidos do turismo e com o apoio dos residentes ao DTS?

H3a: Existe uma relação positiva e direta entre a GPP e os benefícios percebidos do turismo

H3b: Existe uma relação negativa e direta entre a GPP e os custos percebidos do turismo

H3c: Existe uma relação positiva e direta entre a GPP na e o apoio (dos residentes) ao DTS

Qual o impacto que os benefícios e custos percebidos do turismo tem com o apoio dos residentes ao DTS?

H4a: Existe uma relação positiva e direta entre os benefícios percebidos do turismo e o apoio (dos residentes) ao DTS

H4b: Existe uma relação negativa e direta entre os custos percebidos do turismo e o apoio (dos residentes) ao DTS

Fonte: Elaboração própria

No terceiro artigo realizamos uma análise acerca da percepção e atitudes dos gestores do património, dos operadores turísticos e do poder local, face a vários aspetos ligados com o DTS em pequenas cidades históricas. Foram definidos objetivos específicos relacionados com três dimensões/categorias: planeamento turístico, DTS e acessibilidades e meios de interpretação (Tabela 3).

Tabela 3: Objetivos de investigação (artigo 3)

Objetivo geral: Conhecer a percepção e atitudes dos gestores do património, gestores locais e promotores turísticos face ao DTS de pequenas cidades históricas	
Objetivos específicos	Questões de investigação
a) Conhecer as percepções dos <i>stakeholders</i> sobre o planeamento turístico	Quais as dificuldades sentidas e os atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico? Que objetivos e estratégias podem ser estabelecidas? Como é que os <i>stakeholders</i> perspectivam o futuro do desenvolvimento turístico?
b) Identificar a familiaridade destes <i>stakeholders</i> face ao conceito de DTS	Qual o grau de conhecimento/familiaridade com o conceito de DTS e seus princípios? Existe consciência, por parte da comunidade, acerca do valor patrimonial e histórico da cidade? Quais as estratégias para melhorar o envolvimento/participação dos <i>stakeholders</i> no processo de desenvolvimento turístico?
c) Avaliar o modo como estes <i>stakeholders</i> analisam as acessibilidades/meios de interpretação existentes	Qual a avaliação das condições de acessibilidade, parques de estacionamento e acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida? Qual a avaliação dos meios de interpretação disponíveis?

Fonte: Elaboração própria

No último artigo, depois de realizarmos uma síntese das visões dos *stakeholders* em estudo, procuramos enunciar um conjunto de propostas de ações para o DTS de pequenas cidades históricas como Lamego, fundamentadas na análise das percepções e atitudes dos visitantes, dos residentes, dos gestores do património, dos operadores turísticos e do poder local (Tabela 4).

Tabela 4: Objetivos de investigação (artigo 4)

Objetivo geral: Propor ações que visem o DTS da cidade histórica de Lamego, com base nas perceções e atitudes dos diversos intervenientes (visitantes, residentes, gestores do património, operadores turísticos e poder local) e no papel que desempenham nesse desenvolvimento	
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">- Conhecer a opinião dos visitantes sobre diversos aspetos relacionados com o produto histórico-patrimonial e suas avaliações relativamente ao património, à gestão e à experiência turística- Conhecer as perceções dos residentes sobre o seu apoio ao DTS, bem como o papel que a ligação à comunidade, o envolvimento na comunidade, a gestão do poder público e os impactos do turismo (benefícios e custos percebidos) desempenham nesse apoio ao DTS- Conhecer as perceções dos gestores do património, operadores turísticos e poder local sobre planeamento turístico, o conceito de DTS e acessibilidades/meios de interpretação existentes, tentando perceber os seus interesses e as suas perspectivas futuras para o DTS- Propor algumas ações de gestão que possam vir a contribuir para o DTS de pequenas cidades históricas

Fonte: Elaboração própria

De seguida, são apontadas as razões da escolha do tema, bem como da área de estudo, sendo, também, exposta a relevância da investigação.

1.3. JUSTIFICAÇÃO DA ESCOLHA DO TEMA/ÁREA DE ESTUDO E RELEVÂNCIA DA INVESTIGAÇÃO

Como já foi referido, esta tese aborda o tema do desenvolvimento turístico sustentável com base no estudo das perceções e atitudes das principais partes interessadas, atendendo aos relacionamentos entre património, cultura, turismo e gestão, no contexto de pequenas cidades históricas. Por outras palavras, o presente estudo tem como questão central examinar as perceções e atitudes de diversas partes interessadas acerca do DTS.

As razões para a escolha deste tema estão associadas a factores de ordem pessoal, profissional e científica. Em termos pessoais, esta investigação permite alargar os horizontes de conhecimento da investigadora que se tem debruçado, há mais de dez anos, acerca desta temática. Deste modo, o presente estudo inscreve-se em factores de ordem pessoal – particular motivação pela problemática – decorrente da frequência do mestrado de Património e Turismo na Universidade do Minho que contribuiu para o interesse pessoal e profissional da investigadora, na medida em que foi um espaço de reflexão, de interesse e de investigação sobre diversos saberes. Acresce a necessidade, sentida pela investigadora, de desenvolver competências enquanto coordenadora do programa Voluntariado Cultural no Douro. Um outro fator, este de ordem profissional, tem a ver com a vontade de reforçar o trabalho desenvolvido ao longo de onze anos no curso de Gestão Turística, Cultural e Patrimonial,

nomeadamente na docência de disciplinas como: Turismo e Património, Gestão Cultural e Patrimonial e Técnicas de Animação e Interpretação.

Outras razões podem ser apontadas para justificar a escolha deste tema, bem como para explicitar a sua relevância, pois para além de razões de ordem pessoal e profissional, está também presente a dimensão científica.

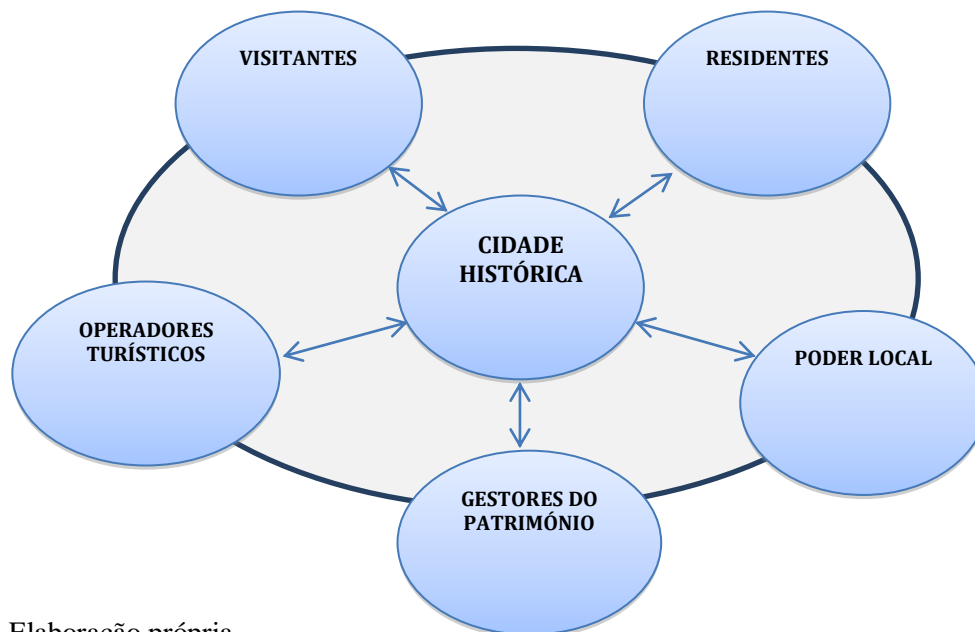
Escolheu-se este tópico porque, mais do que em qualquer época da história do turismo, hoje as cidades históricas ganharam uma importância, enquanto produto turístico, sem precedentes, tal como refere Calle Vaquero (2002).

De facto, existem já vários estudos acerca do DTS ligados ao ambiente, mas poucos estudos têm-se debruçado acerca da aplicação do DTS ao património, especificamente a cidades históricas (Garrod & Fyall, 2000). Neste sentido, pareceu-nos oportuno desenvolver um estudo que ajude a compreender o DTS nas pequenas cidades históricas, tendo presente o papel de cada um dos intervenientes que, direta ou indiretamente, podem promover ou dificultar este crescimento.

Com base na abordagem dos *stakeholders*, variados grupos têm sido considerados na literatura, sendo que uma das mais usadas categorizações divide as partes interessadas em grupos primários e grupos secundários (Tkaczynski, Rundle-Thiele & Beaumont, 2009). Por exemplo, no contexto do turismo, estes autores elaboraram uma lista dos *stakeholders* identificados na literatura, tendo considerado como primários o Poder local, os Competidores, as Organizações de marketing para os destinos, a Hotelaria, os Residentes, as Atrações turísticas/centros de convenções, as Companhias de transporte (autocarros, aeroportos), os Turistas e a Restauração, e como secundários as Câmaras de Comércio, os Grupos comunitários, os Postos de abastecimento, os *Incentive Planners*, os Media, os *Retail Outlets* e as Universidades.

Na Figura 1 podemos visualizar os *stakeholders* que vão ser analisados nesta investigação.

Figura 1: Stakeholders em estudo



Fonte: Elaboração própria

A seleção dos grupos interessados envolvidos como unidade de análise teve em conta a importância destes *stakeholders* em todo o processo de crescimento e desenvolvimento de um destino turístico.

Este trabalho incide sobre o DTS da cidade histórica de Lamego, a qual está englobada na delimitação do Alto Douro Vinhateiro - Património Mundial. Esta escolha está relacionada com a riqueza patrimonial que Lamego encerra, podendo estes recursos representarem uma oportunidade para o crescimento turístico desta pequena cidade histórica. Esta é também a leitura do poder local que, neste momento, tem a decorrer um projeto, denominado de “Valorização e integração urbana do centro histórico de Lamego” do Programa “Políticas de Cidades Europeias”, o qual tem como principal objetivo a “afirmação de Lamego como Cidade do Património Cultural e Arquitectónico”.

Lamego é uma cidade como muito potencial do ponto de vista da oferta patrimonial, mas apresenta ainda um fluxo turístico pouco expressivo, sobretudo se compararmos com outras cidades históricas de pequena dimensão situadas na zona norte como, por exemplo, Guimarães ou Amarante, pelo que se justifica que se faça um esforço suplementar no planeamento a curto, médio e longo prazo, de modo a que os objetivos de um crescimento turístico sustentável possam vir a ser atingidos. Nesse contexto, esta investigação poderá ser útil ao nível da gestão do património, por um lado, porque permitirá ajudar os gestores, quer públicos quer privados, a conhecerem as perceções que os *stakeholders* em análise têm da

cidade (e dos seus monumentos) e da forma como esta é gerida. Por outro lado, pretende dar sugestões que conduzam a uma gestão com base no desenvolvimento sustentável, que tenha presente o envolvimento dos grupos especialmente interessados em todo o processo, desde a fase de concepção até à execução.

No sentido de melhor compreendermos o contexto em análise, na próxima secção faremos uma breve caracterização da área de estudo.

1.4. BREVE CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO

A cidade de Lamego, sede de concelho, está situada na margem esquerda do rio Douro e pertence ao distrito de Viseu. A zona em que Lamego se encontra é também conhecida como a região do Douro Sul. O concelho de Lamego faz fronteira, a Norte, com o rio Douro. Está dividido administrativamente em 24 freguesias, sendo duas delas urbanas (Almacave e Sé).

A sua população tem vindo a diminuir significativamente nos últimos 20 anos: em 1991 o concelho tinha 30169 habitantes; hoje e segundo os resultados dos censos de 2011, Lamego tem 26691 habitantes. A grande maioria da sua população depende, economicamente, do setor terciário (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2012).

1.4.1. Origem e evolução da cidade de Lamego

Não existem dúvidas relativamente ao facto de Lamego (*Lamecum*) ter sido uma das várias *civitates* que se distribuía na faixa Norte do *conventus* de *Scallabis* (Santarém) e não teria sido uma simples *Civitas*, entre outras que se conheceram na zona Norte da Lusitânia, mas sim uma capital regional de muita importância, pois, mais tarde, destaca-se como sede de bispado. No âmbito da antiguidade tardia, integra o reino suevo e, mais tarde, o visigótico (Albuquerque, 1986).

Os séculos XIV e XV representam um período de crescimento e desenvolvimento, pois a sua feira franca era de uma enorme importância (Passos, 1933). Apesar do concelho de Lamego ser uma região profundamente industrializada no início do século XVI, como refere Dias (1947), não conseguiu manter esta posição. Nos séculos XVII e XVIII, Lamego entra num

novo ciclo, bem mais positivo (Passos, 1933). Nesta época foram edificados numerosos solares e casas brasonadas³ (Roseira, 1981).

Porém, em 1810, Lamego enfrenta as invasões francesas e, logo a seguir, a nível interno, surgem as lutas entre Liberais e Miguelistas. A cidade colocou-se do lado de D. Miguel, o lado dos vencidos (Portillo, 1996), tendo vindo a sofrer as consequências desta tomada de posição. Na segunda metade do século XIX, na época de Fontes Pereira de Melo, poucas estradas existiam e nenhuma linha férrea. A política de valorização distrital - Lamego já pertencia ao distrito de Viseu - incidiu apenas sobre a região mais a Sul, servida pela linha da Beira Alta (Albuquerque, 1986). O século XIX pode ser considerado relativamente débil em iniciativas e Lamego vê o seu protagonismo fugir definitivamente para Viseu, perdendo a liderança distrital.

Fechando esta brevíssima resenha histórica de Lamego, podemos reter as palavras que proferiu Carlos de Passos, na conferência, “Lamego na Arte Nacional”, acerca do que poderia ser o futuro de Lamego. “*Digna é Lamego de uma terceira época de boa fortuna*, [Passos, na sua apresentação, tinha considerado duas épocas áureas, na história lamecense, a antiga Lameca Roma e o desenvolvimento da indústria e do comércio nos séculos XIV e XV], (...) ... *Não lhe minguem as possibilidades: para as atrações do turismo dispõe de fartas belezas naturais e artificiais, para um comércio próspero e vasto possui magníficos e deliciosos vinhos. Por si sós não bastam (...). Ora isto demanda muito esforço*” (Passos, 1933, p. 20). Lamego encontrava-se, pois, no início do século XX, numa situação difícil, e, curiosamente, já se falava de turismo, como resposta à inércia que tolhia a cidade.

1.4.2. A oferta e a procura turística

Todo esse passado histórico deixou um património tangível significativo - cinco monumentos nacionais, doze de interesse público e dois bairros históricos (Bairro da Ponte e Bairro do Castelo), bem como, no que concerne à arquitetura civil, diversas casas brasonadas. Os recursos patrimoniais, que esta cidade conseguiu manter ao longo dos séculos, dão-lhe, hoje, a possibilidade de poder posicionar-se como um destino histórico-patrimonial. De facto, vários estudos (Quatenaire Portugal, 2003; Agência Portuguesa para o Investimento [API], 2004;

³ Ver Web site da Biblioteca Municipal de Lamego (http://www.bib-lamego.rcts.pt/index_2/index_2.htm) e Azevedo (1974).

Comissão de Coordenação da Região Norte [CCRN], 2007), apontam a riqueza patrimonial da cidade como uma potencialidade para o desenvolvimento turístico deste destino.

O potencial dos recursos patrimoniais, a procura cada vez mais expressiva por estes produtos, o desenvolvimento turístico na região do Douro, principalmente e após a classificação desta região como Património da Humanidade, aliados aos fundos estruturais para a conservação e recuperação do património disponibilizados pela União Europeia, terão conduzido a um processo de revitalização do património da cidade, levado a cabo por diversos organismos públicos e privados: criação do Museu de Arte Sacra, reabilitação do Teatro Ribeiro Conceição, intervenções em diversos monumentos religiosos e, recentemente, desde o ano de 2008, está em curso um programa integrado para a cidade “Viver Lamego - Valorização e Integração Urbana do Centro Histórico de Lamego” (Programa Políticas de Cidades Europeias) que, segundo os seus promotores, tem como principal objetivo a afirmação de Lamego como Cidade do Património Cultural e Arquitectónico (Câmara Municipal de Lamego [CML], 2013).

Paralelamente a estas iniciativas de recuperação e conservação do património, deu-se o investimento privado ligado à indústria turística, que tem vindo a ser realizado, sobretudo na área do alojamento. Deste modo, Lamego é hoje o concelho que mais tem atraído investidores na região do Douro, como se pode observar através dos resultados obtidos no estudo da CCDRN (2012): 52% da oferta de alojamento no Douro situa-se no concelho de Lamego e é composto, na sua maioria, por alojamento de qualidade - um hotel de 5 estrelas, dois hotéis de 4 estrelas, um hotel de três estrelas e um hotel rural.

Fazendo uma análise ao número de visitantes, podemos aferir que estas iniciativas, quer públicas quer privadas, conduziram a um aumento da procura, como está demonstrado no último estudo realizado pela CCDRN (2012): Lamego surge como o concelho que retém o maior número de turistas nacionais e estrangeiros na região do Douro. Apesar destes dados positivos, não se pode deixar de realçar a existência de problemas no desenvolvimento desta cidade como destino. Analisados dois indicadores relativos ao desenvolvimento de um destino turístico - a taxa anual de ocupação cama, que se situa nos 26% e a permanência média dos turistas, que ronda 1,5 dias, segundo os dados do INE (2012), deparamo-nos com dois problemas - uma duração de estada muito baixa e uma taxa de ocupação cama que é extremamente reduzida.

A próxima secção resume aspectos metodológicos subjacentes à investigação e enuncia a estrutura da tese.

1.5. METODOLOGIAS DE INVESTIGAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA TESE

Em termos metodológicos, esta investigação conjuga duas abordagens epistemológicas para abordar os diferentes grupos de interesse que são analisados.

Relativamente aos visitantes e residentes, para a concretização dos objetivos definidos (secção 1.2), realizamos uma pesquisa baseada no método quantitativo a partir da inquirição por questionário. Optamos por uma amostra do tipo não-probabilística por conveniência. A escolha do método de amostragem utilizado face aos constrangimentos temporais e financeiros para a realização deste estudo, bem como devido às características específicas da população e à dificuldade de acesso aos entrevistados.

A técnica metodológica mais adequada para a recolha de dados foi o inquérito por questionário, sendo este implementado de forma pessoal, contando com a participação de estudantes (cinco para a inquirição aos visitantes e 20 para a inquirição aos residentes), da Escola Superior de Tecnologia de Lamego, do Curso de Gestão Turística, Cultural e Patrimonial, os quais foram treinados para cumprir os objetivos e procedimentos da pesquisa, manter os participantes em anonimato e não induzir respostas.

No questionário dirigido aos visitantes (Anexo 1), os inquiridos foram convidados a responder a um conjunto de questões que, para além de dados sociodemográficos, recolhia informações sobre o perfil do visitante acerca do produto consumido, da avaliação do património, da gestão e experiência turística e do tipo de viagem realizada.

Na inquirição feita à população local, o instrumento de medida (Anexo 2) foi desenvolvido com base, fundamentalmente, em escalas existentes na literatura sobre esta temática, abordando os seguintes aspetos: ligação à comunidade, envolvimento na comunidade, benefícios e custos percebidos do turismo, gestão do poder público na atividade turística, apoio ao DTS. Foram colocadas, também, questões acerca do conhecimento dos residentes sobre os programas de recuperação e valorização do património em curso (Programa Viver Lamego e Projeto Douro Religioso), bem como algumas variáveis que permitem definir um perfil sociodemográfico dos respondentes (género, idade, naturalidade, nacionalidade, habilitações, profissão e rendimento mensal).

Foram aplicados 320 questionários à população local, durante os meses de novembro e dezembro de 2012, e 339 questionários aos visitantes, nos meses de junho, julho e agosto de 2012 (tendo sido obtidos 300 e 320 questionários válidos, respetivamente).

Para análise e tratamento dos dados recolhidos no estudo feito aos visitantes, utilizamos o programa estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 19, tendo sido os dados tratados através da utilização de procedimentos estatísticos univariados (análise das frequências e percentagens), bivariados (análise de tabelas de contingência) e multivariados (análise de agrupamento). No caso da inquirição efetuada aos residentes, para estudar o modelo teórico e avaliar as relações entre as variáveis, recorreremos ao conjunto de técnicas de análise denominadas de modelação de equações estruturais (SEM - *Structural Equation Modelling*), tendo por base o *software* estatístico AMOS 21.0.

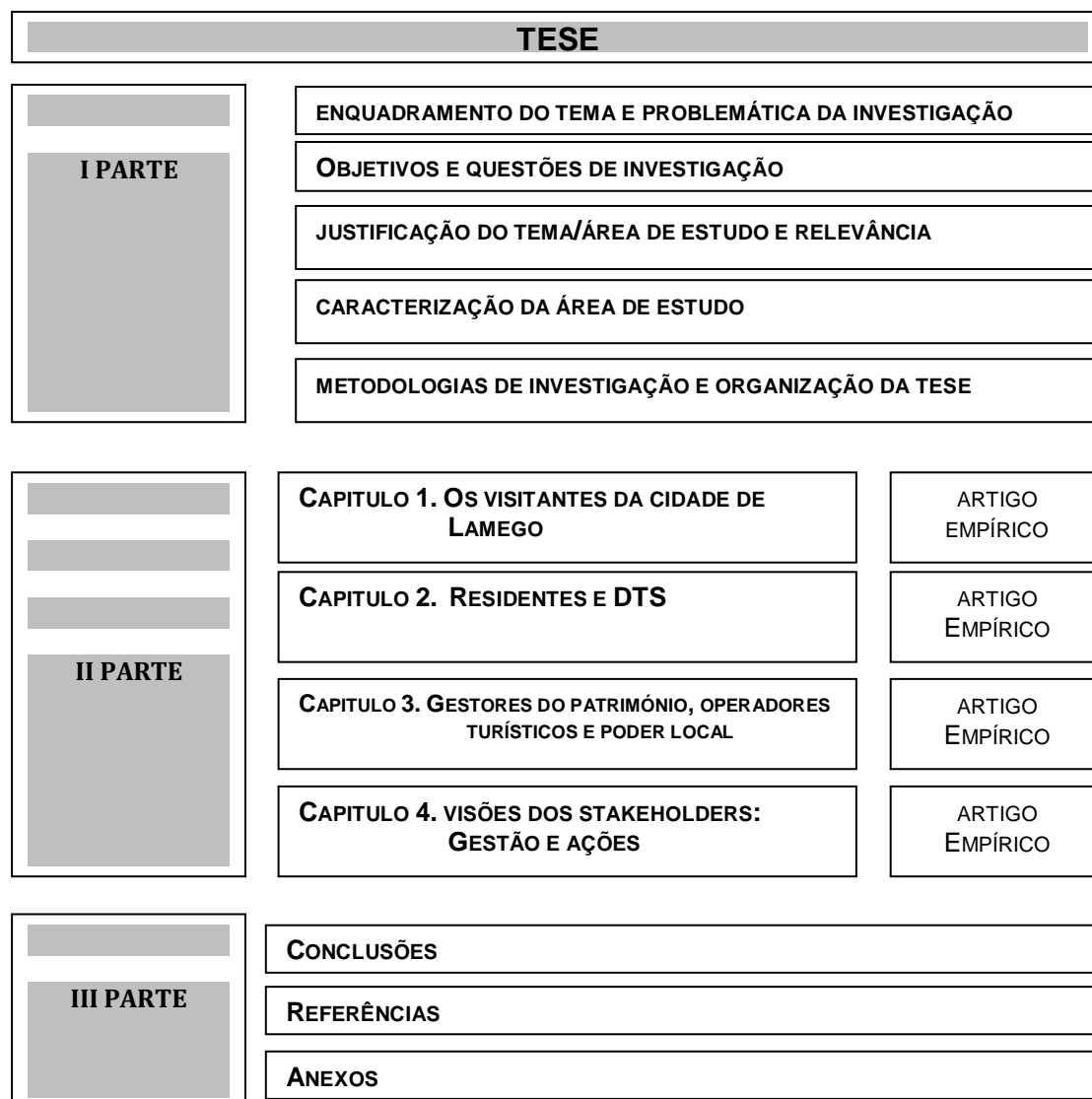
No que diz respeito aos restantes *stakeholders* (gestores do património, operadores turísticos e poder local), a escolha recaiu num método qualitativo a partir de entrevistas individuais em profundidade. Realizamos oito entrevistas estruturadas, com base num guião de entrevista (Anexo 3), no qual foram recolhidas informações sobre as suas perceções relativamente às seguintes dimensões/categorias: 1) Planeamento turístico; 2) Desenvolvimento turístico sustentável; e 3) Acessibilidades e meios de interpretação.

As entrevistas ocorreram em dois momentos temporais: numa primeira fase, durante os meses de novembro e dezembro de 2012, foram feitas quatro entrevistas aos gestores do património (ao Presidente do Cabido da Sé de Lamego, a um Membro da Irmandade do Santuário da Nossa Senhora dos Remédios, ao Diretor do Museu de Lamego e a um Técnico Superior da Câmara Municipal de Lamego); numa segunda etapa, que decorreu nos meses de março e abril de 2013, foi realizada uma entrevista à diretora do operador turístico *Dolce Far Niente* e, por último, foram entrevistados três responsáveis políticos locais: o Presidente da Câmara de Lamego, o Vereador do Turismo e o Presidente da Junta de Freguesia da Sé. Para o tratamento dos dados, optamos pela análise de conteúdo do tipo categorial (Bardin, 2004; Schreier, 2012), uma vez que se decidiu identificar a presença das categorias de análise estabelecidas anteriormente (à priori).

Para alcançar os objetivos subjacentes a esta investigação, dividimos este trabalho em três partes fundamentais (Figura 3).

A Parte 1 corresponde à introdução ao presente trabalho, no qual se expõe o enquadramento, as justificações associadas à escolha do tema e a sua relevância. Neste capítulo também se refere, de forma sucinta, os objetivos, as questões e hipóteses de investigação (quando aplicável), uma breve caracterização da área de estudo, a metodologia adoptada e a estrutura da investigação.

Figura 3: Estrutura da tese



Elaboração própria

Fonte:

A Parte 2 é composta por quatro capítulos. No **Capítulo 1** procedemos à caracterização dos visitantes da cidade histórica de Lamego, sendo apresentados os principais resultados da inquirição por questionário que foi aplicada aos visitantes. No **Capítulo 2** tentamos compreender, através das opiniões dos residentes, até que ponto esta comunidade apoia o desenvolvimento turístico sustentável desta localidade. No **Capítulo 3** procuramos perceber as perceções e atitudes dos gestores do património, dos operadores turísticos e do poder local relativamente ao desenvolvimento turístico sustentável desta pequena cidade histórica. No **Capítulo 4** realizamos uma análise global de todos os *stakeholders* envolvidos neste estudo,

com o objetivo de propor algumas ações que possam conduzir esta cidade histórica a um desenvolvimento turístico sustentável.

Por fim, na Parte 3, apresentamos as considerações finais do estudo, tendo presente a informação trabalhada e recolhida ao longo da investigação, bem como os contributos gerados pelo trabalho realizado e as limitações sentidas. As referências utilizadas e os anexos são, também, apresentados.

Os quatros artigos que compõem esta tese foram submetidos a revistas e conferências internacionais (Figura 4), de acordo com o conteúdo de cada um e com a temática abordada por cada uma das conferências, revistas ou jornais científicos considerados.

Figura 4: Quadro resumo dos artigos submetidos a revistas e conferências

Capítulo	Artigos	Revistas internacionais/conferências
Cap. 1	Pequenas cidades históricas e seus visitantes: Aplicação a uma cidade histórica do norte de Portugal	Submetido à: PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural Apresentado no: III Congresso Internacional de Turismo da ESG/IPAC
Cap. 2	Apoio da comunidade residente ao desenvolvimento turístico sustentável: um modelo de equações estruturais aplicado a uma cidade histórica do norte de Portugal	Aceite para publicação no <i>Tourism & Management Studies</i> Apresentado na: TMS Algarve - <i>Tourism and Management Studies International Conference - 2013</i>
Cap. 3	Visões e perceções de gestores do património, do poder local e operadores turísticos sobre o desenvolvimento turístico sustentável em pequenas cidades históricas: Uma abordagem qualitativa	Submetido à conferência HERITAGE 2014 Guimarães Em processo de tradução para submissão à: <i>Tourism Planning & Development</i>
Cap. 4	Pequenas cidades históricas: perceções dos <i>stakeholders</i> e propostas com vista ao desenvolvimento turístico sustentável	Em processo de tradução para submissão ao: <i>International Journal of Sustainable Development</i> Apresentado na: TMS Algarve - <i>Tourism and Management Studies International Conference - 2013</i>

Fonte: Elaboração própria

II PARTE

CAPÍTULO 1 – OS VISITANTES DA CIDADE DE LAMEGO

Pequenas cidades históricas e seus visitantes: aplicação a uma cidade histórica do norte de Portugal

Small historic cities and their visitors: application to a historic city of north Portugal

RESUMO

A caracterização da procura turística de uma determinada localidade é uma temática relevante, tanto para a análise da atual situação da atividade turística quanto para o seu planeamento e desenvolvimento. Este artigo tem como objetivo geral descrever o perfil do visitante de pequenas cidades históricas, bem como a opinião destes acerca da gestão patrimonial efetuada. O estudo foi aplicado a uma cidade histórica do norte de Portugal (Lamego) que integra a delimitação do Douro Património da Humanidade. Em termos metodológicos, foi usada uma abordagem quantitativa, através da realização de uma inquirição por questionário aplicado a 339 visitantes desta cidade histórica. Os resultados permitiram obter um melhor conhecimento dos visitantes em termos de perfil sociodemográfico, do produto consumido, da gestão e experiência turística e do tipo de viagem. Este conhecimento revela-se indispensável para adequar a oferta à procura numa visão de desenvolvimento sustentável, sendo útil para as diversas partes interessadas (*stakeholders*) deste destino turístico.

Palavras Chave: Património, Gestão, Visitantes, Cidades históricas.

ABSTRACT

The characterization of tourism demand in a particular location is a relevant issue for both the analysis of the tourism current situation and for its planning and development. This article aims to describe the general visitor profile of historic small cities, as well as their opinion about heritage management performed. The study was applied to a historic city in northern Portugal (city of Lamego) that integrates the delimitation of the Douro World Heritage of Humanity. In methodological terms, we used a quantitative approach by conducting a survey by questionnaire administered to 339 visitors of this historic city. The results led to a better understanding of visitors in terms of the demographic profile, the product consumed, the tourism experience and management and the type of trip. This knowledge proves to be necessary to adjust supply with demand in a sustainable development vision, being useful for different stakeholders of this tourist destination.

Keywords: Heritage, Management, Visitors, Historic cities.

1. INTRODUÇÃO

O primeiro princípio da Carta Europeia do Património Arquitectónico (1975), elaborada pelo Conselho Europeu, refere que o “património arquitectónico europeu é formado não apenas pelos monumentos mais importantes mas, também, pelos conjuntos representados pelas cidades antigas e vilas tradicionais, no seu ambiente natural e construído” (Conselho da Europa, 1975). De facto, o património, principalmente a partir dos anos 80, é “apresentado” através dos centros históricos (Ferreira 2003; Peixoto, 2003).

Esta valorização dos centros históricos foi crescendo na Europa, e um pouco por todo o mundo. Assim, nos nossos dias, o centro histórico das cidades históricas tem um protagonismo sem precedentes, provavelmente fruto de uma época onde a universalidade das técnicas de construção e das formas arquitectónicas correm o risco de se materializar numa uniformização dos modelos urbanos (Guerreiro, 2003). Deste modo, quanto mais notórias são estas alterações e uniformizações das cidades, mais os habitantes sentem o desaparecimento da identidade, sendo o património, muitas vezes, representado através dos centros históricos, como a salvação de um “suposto” passado harmonioso que se terá desenvolvido nesses locais (Peixoto, 2003).

Neste contexto, surge o património como recurso político, social e económico (Ashworth & Tunbridge, 2000), e o desafio que se coloca, hoje em dia, será o de como converter o património, tradicionalmente uma carga económica insuportável para o Estado e proprietários, numa fonte de desenvolvimento social, cultural e económico. Tentando dar resposta a esta questão, a gestão do património, nos nossos dias, vai no sentido de uma colaboração, cada vez mais estreita, entre as áreas do património e do turismo, com o objetivo de se delinearem estratégias conjuntas entre os diversos atores que visem potenciar sinergias.

Estudos sobre a caracterização dos visitantes revestem-se de grande importância pois são uma ferramenta essencial para o sucesso de um destino que tenha como objetivo o desenvolvimento de um turismo sustentável (Ho & McKercher, 2004). Este artigo tem como objetivo geral descrever e analisar o perfil do visitante de pequenas cidades históricas, bem como a opinião destes acerca da gestão patrimonial realizada, tendo como estudo de caso uma cidade histórica do norte de Portugal (Lamego) que integra a delimitação do Douro Património da Humanidade.

Em termos de objetivos específicos, pretendemos (1) conhecer a perceção dos visitantes em termos do produto consumido (familiaridade com o destino, fontes de informação utilizadas, motivações estiveram presentes para escolha da visita à cidade, assim como para a região do Douro, entre outros), (2) saber como os visitantes avaliam o património, a gestão e a experiência turística (aférir qual o património edificado mais emblemático; como avaliam a cidade; conhecer as formas de interpretação que mais valorizam e o grau de satisfação com a visita aos monumentos, entre outros), (3) caracterizar os visitantes no que respeita a aspetos sociodemográficos e do tipo de viagem realizada e, por último, (4) identificar e caracterizar segmentos de visitantes. Considerando o problema e os objetivos expostos, este estudo procurou responder às seguintes questões de investigação: Qual o perfil dos visitantes em termos do produto consumido?, Que avaliação os visitantes fazem do património, da gestão e da experiência turística?, Quais as características sociodemográficas dos visitantes e do tipo de viagem realizada?, Quais e como se caracterizam os segmentos de visitantes existentes?. Para a concretização dos objetivos definidos foi usada uma abordagem quantitativa através da realização de uma inquirição por questionário aplicado a 339 visitantes desta cidade histórica.

Além desta introdução, o artigo inclui quatro pontos adicionais: uma breve revisão da literatura sobre o turismo cultural e a gestão do património; uma explicação sobre os procedimentos metodológicos; os principais resultados do estudo; e uma reflexão final.

2. TURISMO CULTURAL E GESTÃO DO PATRIMÓNIO

2.1. Turismo cultural: Definição e tipologias de turistas

Já na Idade Média as viagens tinham uma natureza cultural, no entanto, analisando a história do turismo, a formação das motivações culturais dá-se principalmente a partir século XVIII, e nasceram com a exaltação dos valores clássicos da cultura através das viagens (realizadas pela classe aristocrática) denominadas de “*Grand Tour*” (Henriques, 2003; Pérez, 2009). No século XIX, a motivação turística prendia-se com os ideais nacionalistas - procurava-se na viagem as raízes e a identidade. O fator diferenciador era “o típico ou o autêntico” e, de novo, o “turismo foi o principal aliado dos filósofos, escritores, poetas e pensadores” que viajavam como forma de viver a história, numa experiência pessoal, em cenários reais (Roldán, 1990: 44). Embora a ligação entre turismo e cultura seja, portanto, muito antiga, o conceito turismo cultural é relativamente recente (Pereiro, 2004), e, nos nossos dias, tem pouco a ver com a aventura romântica e com o interesse científico e deixando de ser um fenómeno isolado e minoritário, para se converter numa oferta do sistema turístico global (Agustí, 2003; McKercher & Du Cros, 2002).

Esta nova abordagem deu-se principalmente a partir dos anos 80 e vários autores ligados a estudos na área do turismo debruçaram-se acerca de novos conceitos e definições subjacentes a esta tipologia de turismo (Balcar & Pearce, 1996). Deste modo, o interesse relativamente à definição de turismo cultural tornou-se cada vez maior (Richard & Bonink, 1995). No entanto, e tal como refere Isaac (2008:14), “a definição de turismo cultural é difícil, devido ao significado amplo dos termos “cultura” e “turismo” e pela mudança do papel do turismo cultural em si”.

Examinando algumas definições desenvolvidas ao longo das últimas três décadas, começamos por analisar a que nos é dada pela Organização Mundial do Turismo (1985), que sugere uma conceptualização ampla e outra mais restrita de turismo cultural. A mais ampla define como cultural toda a viagem que, pela sua natureza, satisfaz a necessidade de diversidade e de ampliação do conhecimento, que o ser humano acalenta. A mais restrita, compreende a viagem por motivos unicamente culturais ou educativos.

Já o *International Council on Monuments and Sites* (ICOMOS)⁴ define turismo cultural como uma forma de viajar, cujo objetivo é, entre outros, a descoberta de monumentos e lugares. Esta modalidade de turismo justifica os esforços de proteção, conservação e manutenção e atende aos benefícios económicos e socioculturais produzidos para toda a população envolvida. Porém, é referido na Carta de Turismo Cultural que, independentemente da amplitude e dos benefícios, este tipo de turismo tem que ter em consideração os possíveis efeitos negativos e destrutivos resultantes do uso massificado e descontrolado dos monumentos e lugares.

De acordo com a definição dada pela *European Association for Tourism and Leisure Education* (ATLAS), o turismo cultural é “o movimento de pessoas para atrações culturais fora do seu local de residência normal com a intenção de obter novas informações e experiências para satisfazer as suas necessidades culturais” (Richards & Bonink, 1995: 175).

⁴ Ver Carta de Turismo Cultural (ICOMOS, 1999). Disponível em: <http://www.icomos.org/tourism>.

De todo o modo, é consensual relacionar o turismo cultural com viagens que incluem visitas a locais como museus, galerias de arte, sítios históricos e arqueológicos, festas, arquitetura e património edificado. Podemos, assim, considerar que o turismo cultural não abarca só o consumo dos produtos do passado mas, também, a cultura contemporânea e o modo de vida de um povo ou região (Richards, 2000; Weaver, 2011).

A partir dos anos 70, diversos estudiosos do turismo desenvolveram várias tipologias de turista, no sentido de compreender a realidade do desenvolvimento turístico, para além da informação que era facultada pelos dados estatísticos (Santana Talavera, 1997). Os investigadores centraram o seu estudo na definição de segmentos e na compreensão de padrões de comportamento diferenciados, de modo a caracterizar distintos modelos da atividade turística, que permitissem medir os impactos que esta atividade produzia (e produz) na comunidade local, bem como no meio ambiente envolvente (Santana Talavera, 1997). Neste enquadramento, Santana Talavera (1997) agrupou as diversas tipologias do seguinte modo: tipologias centradas na estrutura espacial do desenvolvimento turístico; tipologias do tipo interacional (comportamentais); tipologias do tipo cognitivo-normativo (motivacionais) e tipologia motivacional-comportamental.

No caso dos destinos com interesse patrimonial, frequentados por diversos tipos de público, também vários autores sentiram a necessidade de criar distintas tipologias, dentro do designado turismo cultural, dada a dificuldade de incluir os visitantes “culturais” num mercado hermético e homogéneo, uma vez que, como vários autores demonstram (Silberberg 1995; Tunbridge & Ashworth, 1996; Weaver, 2011), nem sempre a motivação primária está relacionada com a visita ao património.

Deste modo, as novas abordagens ao conceito, que permitem uma leitura mais alargada do mesmo dão-nos, em termos estáticos, também um número muito mais significativo de turistas culturais. Neste sentido, agora é entendido que as visitas a atrações culturais são, geralmente, uma atividade secundária e não a principal motivação para visitar um destino (McKercher, 2002; Santana Talavera, 2003) e, cada vez mais, os investigadores começaram a identificar diferentes tipologias de turistas culturais. Por exemplo, Silberberg (1995), tendo como base o seu estudo relativo às motivações que levaram os turistas a visitarem o museu de Ontário, propõe quatro grupos de turistas, a saber: os altamente motivados, os motivados em parte, os turistas cujo a motivação da sua visita é complementar e, por fim, os acidentais. McKercher (2002), tendo presente o tempo despendido a visitar a atração cultural, bem como a capacidade pessoal do turista para se deixar envolver pelo local, classifica os turistas em cinco categorias: o propositado, o de passeio, o casual, o acidental e o fortuito. Já Santana Talavera (2003:40), propõe a seguinte tipologia dos turistas culturais: diretos, “turismo cultural, étnico, rural, ecoturismo e outros incluídos no que se denomina de turismo alternativo”; e indirectos “(clientes culturais indirectos - identificados no novo turismo de massas e *charter*), visitantes que utilizam o sistema turístico para relaxar, disfrutar do clima, descansar, ou simplesmente mudar o ritmo imposto pela sua vida quotidiana”.

Numa visão mais abrangente, podemos constatar que as alterações sociais ocorridas nas últimas décadas na Europa, que nos conduziram a uma melhoria das condições de vida, à democratização da cultura, que provocou um aumento do capital cultural (Ferreira & Costa, 2005), levaram a modificações nas atitudes dos turistas. Tal como refere Ferreira e Costa (2005:35), “hoje em dia, os turistas estão cada vez mais interessados em conhecerem o património de um destino, bem como em participarem em experiências culturais”, independentemente das motivações primárias que estiveram presentes na escolha do mesmo. Poon (1993) designou estes consumidores como “Novos Turistas”. Numa linha de pensamento idêntica, mas com uma

abordagem ainda mais ampla, Richards e Raymond (2000) sugerem a tipologia do turista criativo. Em 2006, a UNESCO apresenta a seguinte definição para este tipo de turismo “*O turismo criativo é uma viagem voltada para uma experiência comprometida e autêntica, com a aprendizagem baseada na participação nas artes, no património, ou no carácter especial de um lugar e com a conexão que este fornece com os que lá residem e com a sua cultura viva*” (UNESCO, 2006: 3).

2.2 A Gestão do Património e o Turismo

A ligação que se foi estabelecendo de interdependência entre as áreas do turismo e do património provocou uma necessidade de colaboração cada vez mais estreita, até porque, cada vez mais, os processos de *patrimonialização* costumam estar ligados ao turismo cultural (Pereiro, 2006).

Deste modo, nos nossos dias, a sobrevivência dos dois setores passa pela convergência de posições, uma vez que, se por um lado, o turismo representa uma fonte financeira muito relevante para o património no que diz respeito à sua conservação e restauro - principalmente numa época em que este setor enfrenta problemas económicos devido aos pequenos orçamentos e à dependência dos subsídios estatais (Poria & Ashworth, 2009; Russo & Van Der Borg, 2002), por outro lado, para o turismo, o património representa um produto atrativo, que tem tido um crescimento muito expressivo - estudos recentes estimam que o turismo cultural (geral e específico) tem um peso de 40% na totalidade do turismo europeu (Richards, 2011).

Neste sentido, é importante que o turismo utilize os recursos patrimoniais, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável, assente em critérios de qualidade, para que os seus benefícios resultem numa efetiva melhoria de qualidade dos cidadãos, tanto daqueles que o praticam como daqueles que o acolhem (McKercher, Ho & Du Cros, 2005; Richards, 2009). Por outro lado, é fundamental que os gestores do património assumam uma estratégia adaptada aos mercados, especificamente aos visitantes (quer sejam turistas ou excursionistas). Para que isso seja possível, é necessário conhecer as necessidades, desejos e motivações dos visitantes, o que permitirá uma gestão sustentável dos monumentos que se encontram em cidades históricas, que atenda não só à sua conservação, mas também à sua comercialização e promoção (Carlo & Dubini, 2010; McKercher et al., 2005).

Vários autores apresentam linhas estratégicas de gestão para o património (Harrison, 1996; Middleton, 2001; McKercher & Du Cros, 2002; Maitland, 2006; Prentice, 1993). No que diz respeito à gestão das atrações patrimoniais, a inovação do produto tem vindo a consolidar-se (Lanquar, 2001), e diversos autores apontam novos caminhos (Johns & Hoseason, 2000; McKercher & Du Cros, 2002; Miranda, 2001; Richards, 2009). Neste sentido, para se dar a conhecer o património, têm sido utilizados sistemas de marketing, o que permite criar estratégias para a divulgação dos recursos (Austin, 2002; Guerreiro 2008; Reis, 2003; Kolar & Zabkar, 2007). As abordagens variam de acordo com o tipo de visitantes e segmentos que se pretende atingir, possibilitando a diferentes faixas desfrutar do mesmo recurso, da mesma atração, mas de forma diferente (Middleton, 2001).

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigação

Tendo em conta os objetivos de investigação propostos, optamos por utilizar uma metodologia de investigação quantitativa, de carácter descritivo, tendo como base a recolha de informação obtida por inquirição. Este é um método de investigação usualmente utilizado em pesquisa desta natureza, dado que se pretende obter um perfil

dos visitantes (por ex.: ERTPNP, 2012; Guerreiro, 2003; Lynch, Duinker, Sheehan & Chute, 2011; Pearce & Kang, 2009).

No que respeita ao método de aplicação a adotar para esta inquirição, optamos pela realização de um inquérito por entrevista pessoal com apoio de um questionário estruturado dirigido aos visitantes da cidade histórica de Lamego. A aplicação do questionário contou com uma equipa de cinco pessoas, estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, os quais foram treinados para cumprir os objetivos e procedimentos da investigação. A utilização de entrevistadores, mesmo considerando os custos e o tempo necessário, foi o procedimento escolhido. Assim, conseguimos uma aplicação mais cuidada, dado que eventuais dúvidas foram esclarecidas no local. A melhoria na taxa de resposta foi, também, uma das vantagens que influenciou esta decisão.

A recolha de dados primários foi feita nos meses de junho, julho e agosto de 2012, tendo sido aplicados 339 questionários aos visitantes com base numa amostra do tipo não-probabilística por conveniência, dos quais foram validados 320.

A dimensão da amostra validada e o método de amostragem selecionados deveram-se às limitações de orçamento para a realização deste estudo. Com o intuito de validar a dimensão da amostra, foram tidos em consideração os dois critérios apontados por Hill e Hill (2005: 53): o “*critério esforço mínimo*”, de acordo com o qual a amostra é dimensionada de forma a ser tão grande quanto possível, dentro dos limites dos recursos disponíveis, e o “*Critério das regras de Trumb*”, segundo o qual a dimensão mínima da amostra deve permitir efetuar uma análise estatística adequada aos objetivos.

3.2. Método de recolha dos dados

A elaboração do questionário foi precedida da consulta de outros questionários realizados no mesmo contexto (Ashworth & Tumbridge, 2000; Fortuna 1997; Henriques, 2003; Jansen-Verbeke, 1998; Lynch et al., 2011; Richards, 2009; Pearce & Kang, 2009) tendo como principal fonte os estudos realizados por Guerreiro (2003) e Ferreira (2003). Assim, estes estudos serviram de apoio para a elaboração de algumas questões, procurando-se sempre adaptá-las para o caso específico a analisar.

O questionário foi operacionalizado através de questões dicotómicas e de escolha múltipla. Em termos da construção das escalas, foi utilizado, em quase todo o questionário, escalas do tipo *Likert* de 5 pontos.

A estrutura do questionário encontra-se dividida em quatro grandes grupos de perguntas:

1. Grupo A: Dados sobre o perfil do visitante em termos do produto consumido: A primeira parte do questionário é composta por um conjunto de questões que procuram conhecer o perfil do visitante relativamente ao produto consumido, abarcando dimensões como: familiaridade com o destino; fontes de informação utilizadas para planear a visita; motivos da visita à região do Douro; importância dos fatores que afetaram a escolha da cidade; e momento da decisão da visita à cidade.

2. Grupo B: Dados sobre a avaliação do património, da gestão e experiência turística: A segunda secção está relacionada com a avaliação do património, da gestão e experiência turística, englobando questões como: locais/monumentos que planeou visitar; o que gostou do que visitou; avaliação da cidade; avaliação das informações disponíveis na cidade; tempo de permanência; intenção de regresso; intenção de recomendação; classificação global da experiência.

3. Grupo C: Dados sobre o tipo de viagem: Uma outra parte do questionário diz respeito à caracterização do tipo de viagem efetuada, em termos de meio de transporte para chegar à região e à cidade e com quem viaja.

4. Grupo D: Dados gerais sobre o respondente: Na secção final procuramos obter informações de carácter pessoal, em termos de caracterização socioeconómica dos respondentes (género, idade, nacionalidade, país de residência, habilitações literárias, profissão e rendimento mensal).

Para verificar a adequação, clareza e facilidade de compreensão do instrumento de recolha de dados deve proceder-se a um conjunto de verificações, denominadas como pré-teste. Sendo assim, para garantir que o questionário seria aplicável e que responderia aos objetivos que lhe estão subjacentes, procedemos ao teste de uma primeira versão junto de 15 visitantes. Das respostas obtidas constatamos a existência de alguns problemas. Nesse sentido, procedemos a algumas correções, sobretudo ao nível da forma e da ordem das questões e, com base nas críticas e sugestões apresentadas, algumas questões foram reformuladas, algumas foram eliminadas e outras acrescentadas. Também se verificaram algumas alterações nas alternativas de resposta das questões de escolha múltipla e das escalas utilizadas.

A aplicação dos questionários foi efetuada pelos inquiridores, nos seguintes locais: Sé Catedral, Santuário da Nossa Senhora dos Remédios, Bairro do Castelo, Museu de Lamego e Posto de Turismo (ver Tabela 1), uma vez que, segundo as informações recolhidas através das entrevistas exploratórias, da análise documental e da observação direta, se tratam dos locais mais visitados na cidade de Lamego. A abordagem foi efetuada de forma cuidada de modo a não incomodar os visitantes. Nesse sentido, os inquéritos foram realizados nos espaços vazios (espera do autocarro, saída de locais visitados, etc.). O processo de aplicação teve início a 1 de junho e término a 30 de agosto, com o propósito de conseguir a maior representatividade possível, e os questionários foram aplicados durante os dias de semana e aos fins-de-semana em diferentes horas do dia.

A distribuição da amostra por local de inquirição encontra-se na Tabela 1.

Tabela 1: Distribuição da amostra por local de inquirição

Sé Catedral	Santuário dos Remédios	Castelo	Museu	Posto de turismo
90	67	70	42	51
Total de questionários 320				

Fonte: Elaboração própria

Com o objetivo de se proceder à seleção da amostra dos respondentes foram estabelecidos dois critérios: somente consideramos indivíduos com idade igual ou superior a 15 anos, limite etário entendido como razoável dada a natureza do estudo e atendendo, também, ao instrumento utilizado para a recolha de dados. Por outro lado, foram excluídos os indivíduos que tinham acabado de chegar à cidade, uma vez que ainda não tinham vivenciado a cidade, não podendo fazer uma análise da mesma.

3.3. Métodos e técnicas de análise de dados

Existem diversos procedimentos estatísticos para a análise dos dados em função do que se pretende saber e do tipo de medida das variáveis. Para análise dos dados recolhidos, utilizamos o programa estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 19. Os dados foram tratados através da utilização de procedimentos estatísticos simples e univariados, tais como os quadros de distribuição de frequências (absolutas e relativas), representação gráfica das frequências, cálculo das médias e dos desvios-padrão, quando justificado. Com o objetivo de verificar a existência de relações de dependência, recorreremos à análise bivariada. Como testes

utilizamos tabelas cruzadas, combinadas com o teste do Qui-Quadrado para variáveis nominais. Para a identificação dos segmentos foi usada uma técnica exploratória de análise multivariada – a análise de agrupamento ou *clusters*.

Em síntese, apresentamos na Tabela 2 um quadro resumo dos principais aspetos deste estudo.

Tabela 2: Quadro resumo dos principais aspetos da investigação

Cenário de interesse	Setor turístico
Universo/População	Visitantes da cidade histórica de Lamego
Âmbito geográfico	Regional (região norte)
Unidade de análise	Individual
Tipo de amostra	Amostra do tipo não-probabilística por conveniência
Método de recolha de informação	Inquérito por questionário (entrevista pessoal)
Inquiridos	339; respostas válidas 320
Locais de aplicação inquérito	Sé Catedral, Santuário da Nossa Senhora dos Remédios, Bairro do Castelo, Museu de Lamego e Posto de Turismo
Período temporal	1 de junho a 30 de agosto
Técnicas de análise dos dados	Análise uni, bi e multivariada

Fonte: Elaboração própria

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Tendo em conta o percurso metodológico desenvolvido no âmbito do estudo empírico, pretendemos, neste ponto, efetuar uma análise das respostas para conhecer o perfil do visitante da cidade de Lamego em termos do produto consumido e a avaliação que faz do património, da gestão e experiência turística, bem como a caracterização sociodemográfica e o tipo de viagem associada.

4.1. Caracterização sociodemográfica dos visitantes inquiridos

A Tabela 3 apresenta as principais informações utilizadas para definir o perfil sociodemográfico do visitante. Além dessa caracterização, abordamos também as informações relacionadas com o tipo de viagem realizada, tendo presente o estudo de diversos autores (Dumond & Yeoman, 2004; Fortuna 1997; Henriques, 2001; Jansen-Verbeke, 1998; Richards, 2000, 2009).

Tabela 3: Perfil sociodemográfico do visitante do Património Edificado de Lamego

Caracterização do respondente	
Género	Homens (53,0%); Mulheres (47,0%).
Escalões etários	15-24 anos (10,4%); 25-44 anos (38,1%); 45-64 anos (41,5%); >65 anos (10,1%); IMin- 15 anos; IMáx - 87 anos; Idade Média - 44,27 anos
Nacionalidade	Mercados principais: Portugal (71,1%): Lisboa e Porto representam (43,5%) da procura doméstica. Estrangeiro (28,9%): França (9,4%), Inglaterra e Espanha (com 4,4% cada), Alemanha (3,5%), Brasil (2,2%), Bélgica (1,3%), Outros (3,6%).
País de residência	Portugal (57,3%); Estrangeiro (42,7%): França (16,5%); Reino Unido (5,4%); Alemanha (5,4%), Espanha (5,1%); Suíça (4,7%), Outros (5,7%).
Habilitações	Ensino básico (29,7%); Ensino secundário (22,9%); Ensino superior (47,4%)
Situação perante o emprego e profissão	Desempregado (2,7%); Estudante (7,7%); Reformado (14,1%); Doméstica (4,4%); Empregado (71,1%)
Rendimento/Agregado	A maioria recebe mais do que 1500 euros mensais (53,3%)
Tipo de viagem	
Meio de transporte utilizado/chegada país/região	Automóvel (62%); Autocarro/comboio (12,7%); Avião (19,3%); Cruzeiro (6,0%).
Meio de transporte utilizado/chegada à cidade	Carro próprio (59,0%); Autocarro (22,4%); Carro alugado (15,5%); Outro (3,2%)
Com quem viaja	Com familiares (50,8%); Com companheiro(a) (29,3%); Amigos (12,9%); Sozinho (6,9%)

Fonte: Elaboração própria

Género e idade: Analisando a variável género, concluímos que o número de respondentes do sexo masculino (53,0%) foi ligeiramente superior ao do sexo feminino (47,0%).

Os resultados indicam que a idade média dos respondentes é de 44 anos. A distribuição dos respondentes por escalões etários permite-nos concluir que os visitantes pertencem, na sua maioria (41,5%), à faixa etária compreendida entre os 45-64 anos, seguida da faixa etária 25-44 anos (38,1%). Esta distribuição está em consonância com os resultados de estudos que foram realizados recentemente na região do Douro como, por exemplo, o estudo efetuado pela Comissão de Coordenação da Região Norte, onde grande parte dos visitantes inquiridos (47,0%), “tem entre os 25 e 65 anos” (CCDRN, 2012:13).

Nacionalidade e país de residência: Relativamente à nacionalidade, verificamos que a maioria dos visitantes são portugueses (71,1%), resultado que vai ao encontro de estudos realizados pela ATLAS, nos quais se concluiu que “o mercado nacional tem uma importância vital para grande parte dos lugares com interesse para o turismo cultural” (Richards, 2009:3). No que concerne aos visitantes estrangeiros, verificamos que estes são provenientes de 15 países, sendo os principais: França (9,4%); Inglaterra e Espanha (4,4%, respetivamente), Alemanha (3,5%), Brasil (2,2%). Em termos de visitantes domésticos, as duas grandes cidades portuguesas, Lisboa e Porto, representam quase metade da procura doméstica (43,5%, sendo 26% do Porto), sendo estes dois mercados relevantes para a cidade de Lamego. Relativamente ao país de residência, 57,3% dos visitantes residem em Portugal. Dos que residem no estrangeiro, 16,5% vivem em França.

Habilitações, profissão e rendimento mensal: No que respeita às habilitações, predominam os visitantes que detêm o ensino superior (47,4%), resultado que vai ao encontro de diversos estudos de perfil do turista em cidades históricas em Portugal (Guerreiro, 2003; Fortuna, 1997; Ferreira, 2005; Câmara Municipal de Évora, 2008; Marujo, Serra, & Borges, 2012). Em relação à situação perante o emprego e profissão, a maioria dos

visitantes exerce uma atividade profissional remunerada (71,1%). Destes, a maioria exerce atividades intelectuais e científicas (31,9%), seguida dos trabalhadores de serviços (12,1%). Do grupo de inquiridos que não desempenham uma atividade profissional, destacam-se os reformados (14,1%) e os estudantes (7,7%). Quanto ao rendimento mensal do agregado familiar, 53,3% dos respondentes auferem um rendimento mensal superior a 1500 euros.

Tipo de viagem: Relativamente ao modo como os visitantes se deslocam à região norte, os dados revelam que a maioria (62,0%) chega de automóvel. Este resultado era expectável uma vez que o grande fluxo de visitantes é nacional. No que diz respeito ao modo como se deslocam até Lamego, mais uma vez, o carro próprio é o meio de deslocação escolhido, seguido do autocarro/comboio.

4.2. Perfil do visitante em termos do produto consumido

Um dos objetivos específicos definidos consistiu em conhecer o perfil do visitante relativamente ao produto consumido. No instrumento de investigação elaboramos uma série de questões, tendo por base a revisão da literatura (que nos pareceram relevantes para a compreensão desta temática - Tabela 4).

Tabela 4: Principais motivações e fontes de informação

Familiaridade com o destino	Já tinha visitado a cidade (visita repetida) (54,7%); Primeira visita (45,3%).
Fonte de informação utilizadas no planeamento da visita	Recomendação de amigos e familiares (36,1%); Visita anterior (13,8%); <i>Internet</i> (12,2%); Guias e roteiros (11,6%); operador turístico/posto turismo/hotel (10%); Rádio/TV/imprensa (2,2%); Outras fontes (7,5%); Nenhuma fonte (6,6%).
Motivos de visita à região do Douro	Conhecer o Douro Património da Humanidade (29,1%), Outros motivos: férias, visitar familiares, passeio (21,7%); Turismo Cultural (20,0%); Realizar um cruzeiro no Douro/circuitos (15,9%).
Altura da tomada de decisão visita	Antes de sair do país/residência (69,1%); Quando já se encontrava na região do Douro (25,9%).

Fonte: Elaboração própria

Familiaridade com o destino (já tinha visitado Lamego): A maioria dos inquiridos já tinha visitado a cidade de Lamego (54,7%), sendo que desses, 27,6% já tinham visitado uma vez, 35,2% entre duas vezes a três vezes e 37,1% quatro ou mais vezes. A repetição da viagem permite-nos inferir que existe um padrão de fidelidade ao destino por parte dos visitantes, pois, tal como refere Pearce e Kang (2009), o interesse neste tipo de estudos reside em saber se os visitantes com experiências num destino são mais ou menos propensos a voltar ao mesmo. Paralelamente, a compreensão das determinantes dessa lealdade pode facilitar a compreensão dos gestores sobre os principais fatores que levam à retenção de clientes.

Cruzando a variável "familiaridade com o destino" com a variável "motivações da visita" verificamos uma relação de dependência estatisticamente significativa (qui-quadrado=13,720; sig.=0,017). Concluímos que os que já tinham visitado distinguem-se por apresentarem maior peso nos motivos "visitar Douro Património da Humanidade" e "outros motivos" (os mais assinalados: "férias", "visitar familiares" e "passeio").

O teste do Qui-Quadrado revela-nos uma relação de dependência, estatisticamente significativa, entre a "familiaridade com o destino" e o "país de residência" dos visitantes (qui-quadrado= 28,835; sig=0,000; g.l.=5). Atendendo à relação de dependência, podemos analisar o grau de associação existente entre ambas as variáveis. Todas as medidas de associação baseadas nas estatísticas do Qui-Quadrado para estas variáveis indicam que existe uma associação entre as duas (coeficiente de contingência=0,290). Do total dos visitantes que já tinham

visitado Lamego (172), 62,8% são residentes em Portugal. Para os que não têm familiaridade com o destino, distinguem-se os visitantes residentes no Reino Unido (88,2% de um total de 17) e em Espanha (81,2% de um total de 16).

Fontes de informação: Ao planearem a sua viagem, os visitantes tendem a recorrer a diversas fontes de informação sobre o destino que pretendem visitar. Neste caso concreto, nas fontes de informação consultadas na preparação da visita, a "recomendação de familiares e amigos" (36,1%) foi a que mais impacto teve, confirmando que esta é uma das mais utilizadas em turismo tal como refere Schwartz, Stewart e Backlund (2012). Segue-se a "visita anterior" (13,8%), "*internet*" (12,2%) e "Guias e roteiros" (11,6%). Convém referir que a divulgação da cidade através da *internet* é ainda muito rudimentar. Pensamos que deverá ser dada mais atenção a este meio de promoção e comunicação, uma vez que os dados da Comissão Europeia indicam que quase metade de todas as viagens feitas pelos europeus passaram a ser registadas *online*, para além de que a grande maioria das pessoas procura informações sobre as suas férias na *internet* mesmo que, posteriormente, faça a sua reserva através de canais mais tradicionais (Richards, 2011).

Analisando os dados mais detalhadamente, no que respeita à distribuição dos respondentes por "fontes de informação" e "familiaridade com o destino" verificamos, pelo teste do Qui-Quadrado, uma relação de dependência, estatisticamente significativa (Qui-Quadrado=79,773; sig.=0,000) entre ambas. A fonte de informação que apresentou uma relação de dependência maior é, para quem já tinha visitado Lamego, a "visita anterior" (resíduo ajustado=6,5). Para quem não tinha visitado, os maiores resíduos encontram-se nas categorias "Operador turístico/posto turismo/hotel" e *internet*. O grau de associação (medidas de associação baseadas no teste: 0,450) entre as duas variáveis é moderado. Quando cruzadas as variáveis "fontes de informação" e "país de residência" verificamos existirem relacionamentos estatisticamente significativos (Qui-Quadrado=35,262; sig.=0,000), sendo as maiores diferenças encontradas nas outras fontes (curiosidade, raízes) para os visitantes portugueses e nos guias e roteiros para o caso dos visitantes estrangeiros.

Motivações: As motivações mais relevantes para visita à região do Douro estão diretamente ligadas com a classificação desta região como património da Humanidade. Este facto vem ao encontro de diversos estudos que demonstram que, de um modo geral, existe uma relação entre o aumento da procura e a classificação de um local como património da humanidade, como já foi referido neste artigo na contextualização teórica. Uma outra motivação a que é atribuída uma grande importância é o turismo cultural, que poderá estar diretamente ligado com a questão da própria classificação.

Conjugando os "motivos de visita" com o "país de residência" constatamos uma relação de dependência estatisticamente significativa (Qui-Quadrado = 16,654; sig.=0,005). Concluímos que existem diferenças estatisticamente significativas entre as duas categorias de residentes (em Portugal e no Estrangeiro) no que respeita, essencialmente, aos "outros motivos: férias e visitar familiares" e ao motivo "realizar cruzeiro/circuitos" (maiores resíduos ajustados).

Momento de decisão de visita:

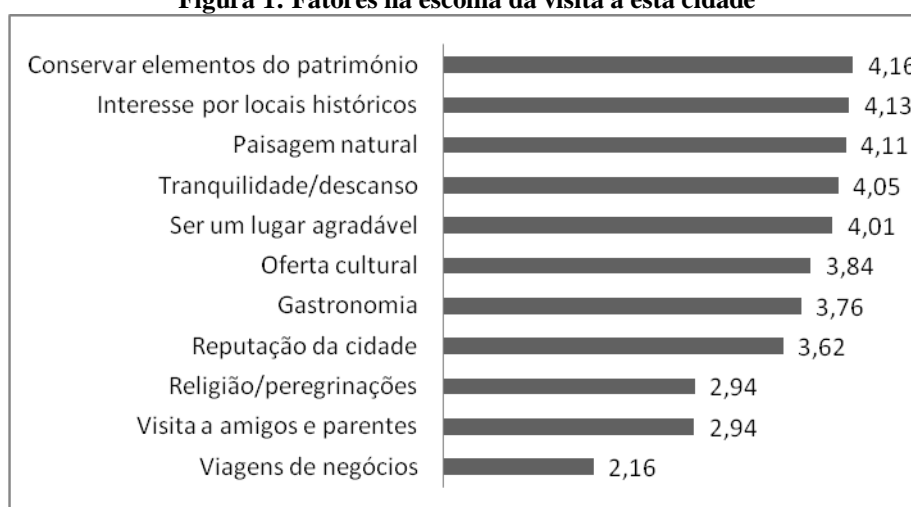
Grande parte dos respondentes (69,1%) tomou a decisão de visitar Lamego antes de sair do seu país/residência, enquanto 25,9% tomou esta decisão quando já se encontrava na região e somente 5,0% o fez quando já se encontrava na cidade. Atendendo à classificação proposta por Silberberg (1995), grande parte dos turistas que visitam Lamego estão inseridos no grupo das pessoas "altamente motivadas".

Verificamos a existência de uma relação de dependência estatisticamente significativa entre esta variável e o "país de residência" dos visitantes (qui-quadrado=6,073; sig.=0,048). Com base na análise das percentagens em linha e dos resíduos ajustados, podemos concluir que existem maiores diferenças entre os visitantes residentes em Portugal e os visitantes residentes no estrangeiro, na opção "quando chegou à cidade", ou seja, há mais portugueses que só tomam a decisão de visitar Lamego quando chegou à cidade.

Importância dos fatores na escolha da cidade:

Os fatores relativos à escolha da cidade (ver Figura 1) permitem-nos compreender a imagem da mesma perante os visitantes, bem como o seu posicionamento. Através desta questão tentamos averiguar as supostas razões/motivações que levaram os respondentes a visitar Lamego. Nesse sentido, foi-lhes solicitado que indicassem a importância de cada uma das razões da visita.

Figura 1: Fatores na escolha da visita a esta cidade



Grau de importância (1- Nada importante; 5 - Extremamente importante) - Médias

Numa primeira análise, as médias das respostas relativas à motivação da visita à cidade revelaram-nos as seguintes conclusões: O fator "conservar elementos do património" foi o que obteve uma maior classificação média (4,16). Este resultado vai ao encontro do que já tínhamos referido sobre o valor patrimonial que a cidade encerra, sendo aqui reconhecido pelos visitantes. De seguida surge o fator "interesse por locais históricos". No estudo da CCDRN (2012) foi concluído que a grande maioria dos inquiridos referiu que passou grande parte do tempo no Douro a visitar locais históricos.

As motivações que registaram ponderações médias mais baixas foram: as "viagens de negócios" (2,16), o que é compreensível pois nem a cidade nem a região têm uma vocação direcionada para negócios, não existindo estruturas que permitam o desenvolvimento deste produto; as "visitas a parentes/amigos" (2,94) e a "religião/peregrinações", ambos com médias de 2,94. Apesar de muitas pessoas associarem Lamego ao turismo religioso devido à importância do santuário, contrariamente ao que acontece em outros locais (como Fátima ou Nossa Senhora da Lapa, detentores de Santuários Marianos), as motivações religiosas não são, em termos médios, um motivo relevante para a visita a Lamego.

Ao realizarmos a análise cruzada entre os "fatores na escolha da cidade" e as "habilitações" verificamos que apenas os fatores "gastronomia" e "religião/peregrinações" mostraram relacionamentos estatisticamente significativos (qui-quadrado=19,684; sig.=0,000; qui-quadrado=40,014; sig.=0,000, respetivamente). O grau de

associação entre as variáveis é superior no segundo caso (coeficiente de contingência de 0,253 para o fator gastronomia e de 0,350 para o fator religião).

No que respeita à relação religião/habilitações, concluímos que o fator religião é “nada importante” para os visitantes que possuem o ensino superior. Conjugando o fator "gastronomia" e as "habilitações", a relação estatisticamente significativa entre ambas as variáveis mostra que este fator é “extremamente importante” para pessoas com o ensino básico enquanto que os visitantes com ensino superior apenas lhe atribuem uma importância média.

Por outro lado, ao relacionar os "fatores na escolha da cidade" e o "país de residência", os resultados mostram uma relação de dependência estatisticamente significativa nos fatores "reputação da cidade" (qui-quadrado=10,856; sig.=0,028) e "oferta cultural" (qui-quadrado=10,521; sig.=0,033). Assim, de entre todos os visitantes que consideraram que o fator reputação é "pouco importante" (36) os portugueses destacam-se (77,8%) face aos estrangeiros. Apesar disso, este fator é bastante valorizado independentemente do país de residência.

4.3. Avaliação do património, da gestão e experiência turística

Nesta dimensão os respondentes foram convidados a avaliar a experiência turística, bem como a sua perceção da cidade e da gestão do seu património e recursos turísticos. A tabela 5 apresenta o resumo da avaliação realizada pelos inquiridos.

Tabela 5: Avaliação da experiência turística (principais factores)

Monumentos que planeou visitar	Santuário dos Remédios (93,4%), Sé (87,4%), Castelo (69,5%), Museu (59,1%), Teatro Ribeiro Conceição (53,5).
Satisfação com a visita ao monumento	Santuário (90,5%), Sé (89,6%), Castelo (66%) e Museu (53%).
Tempo de permanência (duração da estada média)	Até 3 horas (41,1%); Entre 4 a 8 horas (36,9%), Mais que um dia (22,0%).
Intenção de regresso	Sim (68,3%), Talvez (27,8%), Não (3,9%).
Enriquecimento com a visita	Sim (97,1%), Não (2,9%).
Recomendação da visita	Sim (87,2%), Talvez (12,5%), Não (0,3%)
Experiência global	Boa (58,2%) e Muito boa (12, 9%) Razoável (27,3%) Má (1,6%) e Muito má (0%)

Fonte: Elaboração própria

Planificação monumentos a visitar e satisfação: Fazendo uma leitura resumida da tabela anterior, podemos constatar que os principais monumentos que os respondentes pretendiam visitar eram o Santuário (93,4%), a Sé (87,4%), o Castelo (69,5%) e o Museu (59,1%). A satisfação face à visita foi positiva para todos os monumentos visitados, embora menor para o caso do Museu.

Duração da estada média: Relativamente ao tempo de permanência, os resultados estão em consonância com os estudos mais recentes realizados na região. Assim, grande parte dos visitantes não pernoita na cidade, e somente 22,0% é que tencionam ficar mais que um dia (enquadrando-se na categoria de turistas). Deste modo, podemos aferir que o tempo de permanência na cidade é muito reduzido, o que faz com que possamos afirmar que a maioria dos visitantes são excursionistas, segundo os critérios propostos pela OMT (1995).

Ao cruzar as variáveis "tempo de permanência" com o "país de residência" (relação de dependência estatisticamente significativa - qui-quadrado=8,460; sig.=0,037) podemos concluir que, independentemente do

país de residência, grande parte dos visitantes permanece apenas 3 horas na cidade. As diferenças mais significativas encontram-se na opção de “um dia”, onde os portugueses estão mais representados (74%).

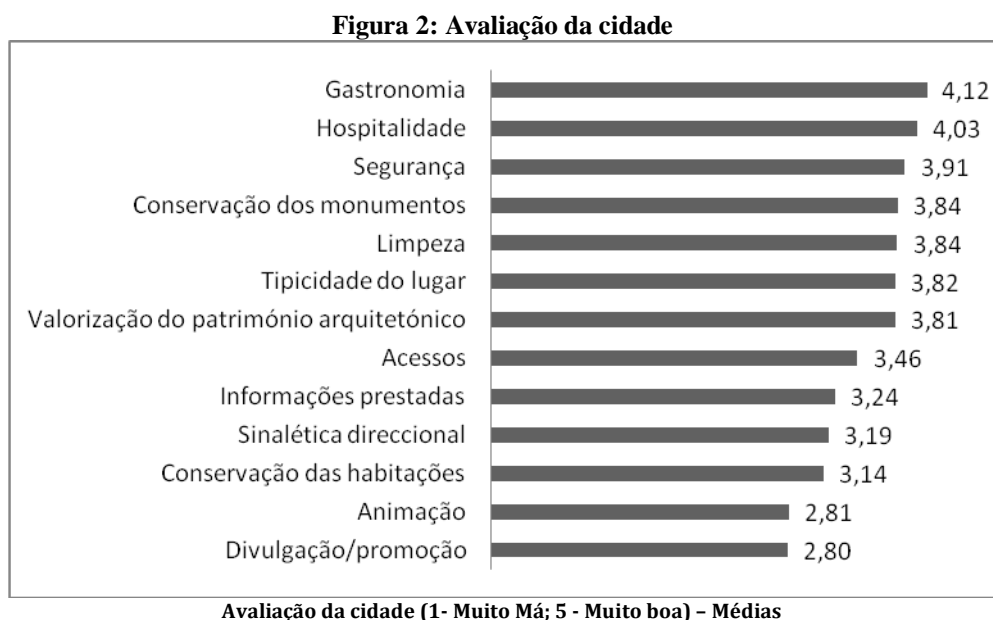
Intenção de regresso: No que diz respeito à intenção de regresso, 68,3% dos visitantes pretende voltar a visitar a cidade.

Os dados relativos ao cruzamento desta variável com a "familiaridade do destino" (já tinha visitado Lamego) confirmam a existência de uma relação de dependência (qui-quadrado=26,515; sig. 0,000; g.l.=2) estatisticamente significativa (com um grau de associação de 0,284). Assim, concluímos que as diferenças mais significativas (resíduo ajustado=5,1) ocorrem nos visitantes que vieram a Lamego pela primeira vez e que talvez tencionem voltar a visitar a cidade.

Também se notam relacionamentos, estatisticamente significativos, entre a "intenção de regresso" e o "país de residência" (qui-quadrado=24,585; sig.=0,000). Assim, verificamos que existe uma maior fidelidade para com o destino dos visitantes portugueses (79,1% referem ter intenção de regressar face aos 52,8% dos visitantes estrangeiros que referem o mesmo). Este resultado é reforçado pelas percentagens associadas à opção "talvez" (visitantes estrangeiros = 40,2% *versus* visitantes portugueses = 19,2%).

Recomendação da visita: 87,2% dos respondentes recomendam a visita. Esta forma de divulgação é um dos melhores meios de comunicação, conhecido por “*word of mouth advertising*”, o qual não acarreta custos e é muito eficiente no setor do turismo, tal como é reconhecido em diversos estudos (Baggio et al., 2009).

Avaliação da cidade: Através desta questão tentamos entender os fatores mais valorizados na cidade de Lamego (Figura 2). Nesse sentido, foi solicitado aos respondentes que indicassem a avaliação que dariam a cada um dos fatores.



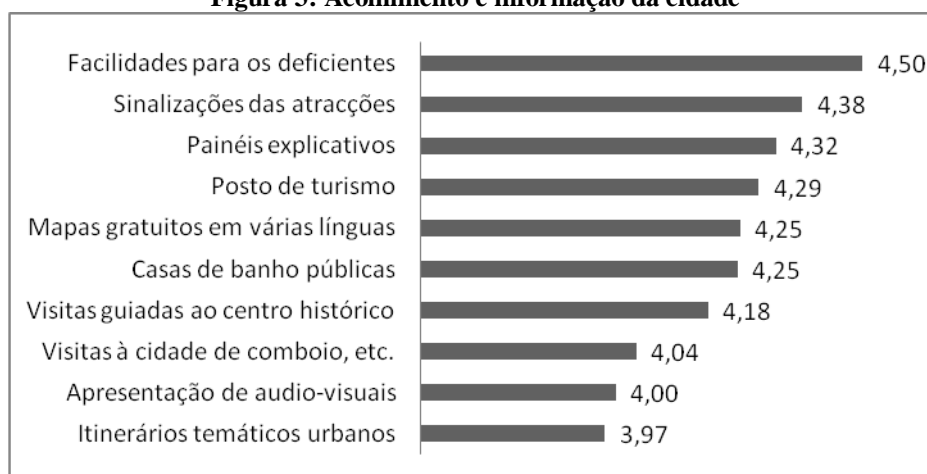
Analisando as respostas obtidas relativamente à avaliação de diversos fatores ligados à visita, chegamos às seguintes conclusões: A "gastronomia" é o fator que obteve uma maior classificação média (4,12). Esta avaliação poderá prender-se com a reputação de Lamego relativamente a dois produtos gastronómicos: a bola de Lamego e o presunto. Logo de seguida, surge a “hospitalidade”. Com médias superiores a 3,5 surgem os factores “segurança”, “limpeza”, “conservação dos monumentos”, “tipicidade do lugar” e “valorização do património”. O fator "valorização do património arquitetónico", é o sétimo fator a ser escolhido (no estudo da CCDRN, a

maioria dos inquiridos referiu que passou grande parte do tempo no Douro a visitar locais históricos). As motivações que registaram ponderações médias mais baixas foram a "conservação das habitações" (3,14), a "animação" (2,81), e a "promoção/divulgação" (2,80).

Acolhimento e informação da cidade: Esta questão, de escolha múltipla, teve como objetivo conhecer as facilidades que os visitantes consideram ser pertinentes para uma melhoria do produto turístico (Figura 3).

Os respondentes, quando questionados acerca das comodidades que a cidade deveria oferecer - valorizaram, em primeiro lugar, a presença de "equipamentos para as pessoas com mobilidade reduzida". Consideramos natural a importância dada a este fator uma vez que, nesta cidade, somente o Santuário dos Remédios disponibiliza equipamentos que permitem a visita a pessoas com mobilidade reduzida; em segundo lugar, valorizaram a existência de "sinalética nas atrações" (4,38) e de "painéis interpretativos" (4,32). Os monumentos da cidade, de um modo geral, não têm painéis de interpretação (com a exceção do Museu e da Sé), não existindo também um plano de interpretação (como já acontece em diversas pequenas cidades históricas de Portugal), que facilite a leitura da cidade e permita a sua valorização, renovação e reinvenção (Miranda, 2001).

Figura 3: Acolhimento e informação da cidade



Grau de concordância (1- Discordo totalmente; a 5 - Concordo totalmente) - Médias

Por último, no que concerne à experiência global, a grande maioria dos respondentes consideraram a experiência boa (58,2%) e muito boa (12,9%). Esta avaliação é positiva, uma vez que os turistas insatisfeitos podem expressar comentários negativos sobre um destino e prejudicar a sua reputação no mercado (Reisinger & Turner, 2003). Conjugando a "avaliação global" com a variável "intenção de regresso" verificamos que a relação de dependência é estatisticamente significativa ($\chi^2=14,978$; $\text{sig.}=0,001$; $\text{g.l.}=4$); contudo, o grau de associação é relativamente baixo (coeficiente de contingência = 0,218). Os resultados parecem indicar que os visitantes que fazem uma avaliação "boa" têm intenção de regressar à cidade (73,7%), intenção essa que baixa quando a avaliação é "razoável".

4.4. Identificação e caracterização de segmentos de visitantes da cidade de Lamego

Para a identificação dos grupos de visitantes para a cidade de Lamego, recorremos à análise multivariada de dados, mais concretamente ao *two-step clusters analysis*. As variáveis utilizadas para definir os grupos foram o tempo de estada (até 3 horas; 4-8 horas; pernoita) e o país de residência (Portugal; Estrangeiro).

Tendo em conta as variáveis utilizadas, foi possível a identificação de três grupos, com dimensões diferenciadas: 1) Excursionistas nacionais que permanecem 4-8 horas – 44,2% (138); 2) Turistas – 21,8% (68); e 3) Excursionistas estrangeiros que permanecem até 3 horas – 34% (106).

Após a análise de agrupamento realizamos uma avaliação relativamente às variáveis importantes para a classificação de cada grupo, no sentido de verificar se existem ou não diferenças estatisticamente significativas entre os três segmentos identificados. As características de cada grupo podem ser observadas na Tabela 6. São apresentados apenas resultados estatisticamente significativos, tendo em conta os níveis de significância de 0,05 no teste de Qui-quadrado (Anexo 4). Na realização deste teste foram cumpridos os requisitos exigidos: máximo de 20% das células com valor esperado menor que 5; mínimo valor esperado=1.

Tabela 6: Identificação e caracterização de grupos de visitantes da cidade de Lamego

VARIÁVEIS	GRUPO 1 Excursionistas Nacionais que permanecem 4-8 horas (EN) n =138	GRUPO 2 Turistas (T) n=68	GRUPO 3 Excursionistas Estrangeiros que permanecem até 3 horas (EE) n=106
	Escalões etários	A distribuição intra clusters é semelhante ao nível dos escalões “25-44” e “45-64”	
Pais de residência	Portugal	Reino Unido Alemanha Portugal	França Outros países (Suíça, Bélgica, Holanda) Espanha
Escalões de rendimento	Maior tendência para o escalão para o escalão <1500	A distância intra clusters é muito semelhante para os escalões “< 1500” e “1501-3000”	Maior tendência para o escalão “> 3001”
Familiaridade como o destino	Maior tendência para conhecerem o destino	A distância intra clusters é muito é muito semelhante, embora exista uma maior tendência para o conhecimento do destino	Existe uma maior tendência para o desconhecimento do destino
Fontes de informação utilizadas	Maior tendência para utilizarem “outras fontes”	Maior tendência para utilizarem “recomendação de familiares e amigos”	Maior tendência para utilizarem “guias e roteiros”
Motivos de visita	Maior tendência para escolher “outros motivos: Férias, visita a familiares e passeio”	Maior tendência para escolher o motivo “visitar o Douro Património da Humanidade”	Maior tendência para escolher o motivo “visitar o Douro Património Mundial” e “turismo cultural”
Com quem viaja	Maior tendência para viajarem “sozinho”	Maior tendência para viajarem com “companheiro” e “familiares”	Maior tendência para viajar com “familiares”
Meio de transporte utilizado para chegar à região	Maior tendência para utilizarem “automóvel (próprio)”	Maior tendência para utilizarem “avião”	Maior tendência para utilizarem “avião”
Intenção de regresso	Maior tendência para regressar	Maior tendência para regressar	Maior tendência hesitarem (talvez regressem)
Recomendação da visita	Maior tendência para recomendar o destino	Maior tendência para recomendar o destino	Maior tendência para hesitar na recomendação

Fonte: Elaboração própria (dados de investigação)

De forma resumida passamos a mencionar e analisar as características de cada segmento:

1) O primeiro grupo pode ser identificado como o grupo de excursionistas nacionais, que permanecem na cidade de 4-8 horas. As pessoas deste grupo caracterizam-se por pertencerem aos escalões etários 25-44 anos e o 45-64; residem em Portugal (oriundos do Porto/norte de Portugal); com um rendimento inferior a 1500 euros; a maioria já tinha visitado a cidade; a fonte de informação usada para planear a visita foi “outras fontes (curiosidade, raízes)””; os principais motivos de visita estão ligados com “outros motivos: gozo de férias, passeios e visita a familiares””; tendem a viajar sozinhos; usam como meio de transporte o automóvel próprio; pretendem voltar; e recomendam a visita a cidade;

2) O segundo grupo é composto por turistas. Este grupo caracteriza-se por serem residentes em Portugal (maioritariamente no norte) e no estrangeiro (Reino Unido; Alemanha); têm uma idade compreendida entre os 25 e os 44 anos; já tinham visitado a cidade pelo menos 2 ou 3 vezes; têm um rendimento inferior a 1500 euros; utilizaram a “recomendação de familiares e amigos” como principal fonte de informação consultada para planear a visita; o principal motivo de visita escolhido corresponde a “visitar o Douro Património da Humanidade””; tendem a viajar com o companheiro; usam o avião como meio de transporte para chegar à região; pretendem regressar; e recomendam a visita;

3) O terceiro grupo pode ser descrito como os excursionistas estrangeiros, que permanecem na cidade até três horas. Este grupo caracteriza-se por pertencer ao escalão etário entre os 45 e os 64 anos; residentes, principalmente, em França, Espanha; auferem rendimentos superiores a 3000 euros; a maioria nunca tinha visitado Lamego; as principais fontes de informação a que recorreram para planear a visita foram os “guias e roteiros””; o principal motivo da visita foi fazer “turismo cultural””; tendem a viajar com familiares; usam o avião como meio de transporte principal para chegarem à região norte; hesitam relativamente à recomendação da visita à cidade e à intenção de regressam.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo fundamental subjacente à realização deste estudo relaciona-se com a análise do perfil dos visitantes de cidades históricas e as suas perceções acerca da gestão patrimonial realizada. A aplicação foi efetuada numa cidade histórica do norte de Portugal (Lamego). Procuramos compreender os fatores chave que permitem caracterizar o tipo de visitante que procura a cidade histórica de Lamego em termos de perfil e de comportamento em viagem.

As seguintes considerações finais podem ser apontadas, as quais respondem às questões de investigação levantadas na introdução deste artigo: 1) Relativamente ao perfil dos visitantes em termos do produto consumido, concluímos que, na sua maioria, os respondentes têm familiaridade com o destino; usam, para planearem a sua visita, fontes de informação ligadas à recomendação de amigos/familiares; pretendem, como principal motivação, conhecer o Douro; escolheram a cidade de Lamego para visitar, predominantemente, porque valorizam a conservação dos elementos do património; e tomaram a decisão de visitar a cidade antes de sair do local de residência; 2) A avaliação que os visitantes fazem do património, da gestão e da experiência turística é, globalmente boa: na sua maioria, os respondentes ficaram satisfeitos com os monumentos que visitaram, considerando que a visita à cidade enriqueceu a vinda à região do Douro; têm intenção de regressar e recomendarão a sua visita; na avaliação que fizeram à cidade, realçaram fatores relacionados com a gastronomia e com a valorização do património arquitetónico; e 3) No que respeita ao perfil sociodemográfico/tipo de

viagem, podemos dizer que os participantes neste estudo são, na sua maioria, visitantes do género masculino, com idade compreendida entre os 25 e os 65 anos, portugueses (com residência em Portugal), detêm o ensino superior, exercem uma atividade profissional remunerada (atividades intelectuais e científicas) e deslocam-se à região norte e à cidade através de automóvel.

A análise de agrupamento realizada aos visitantes da cidade de Lamego permitiu-nos a identificação de três segmentos, com base no tempo de estada e país de residência: excursionistas nacionais que permanecem de 4-8 horas (o segmento mais representativo), turistas e excursionistas estrangeiros que permanecem até três horas. Algumas características, estatisticamente significativas, foram atribuídas a cada um dos grupos constituídos.

Esta investigação analisou questões relacionadas com o perfil dos visitantes e a opinião destes relativamente a alguns aspetos ligados à gestão do património. Com isso, esperamos ter contribuído para melhorar o conhecimento sobre este mercado, uma vez que, e como refere Isaac (2008), a literatura sobre o mercado de turismo cultural está ainda na sua infância, sendo que a maioria dos estudos estão somente interessados em documentar o tamanho do mercado cultural, em vez de examinar as diferenças que existem dentro do mesmo. Deste modo, e em termos da sua relevância teórica, este estudo procurou ampliar o conhecimento atual sobre a tipologia dos visitantes que, de um modo geral, podemos encontrar em pequenas cidades históricas. Este trabalho contribuiu, assim, para colmatar uma parte da lacuna que se verifica na aplicação de tipologias de visitantes a cidades históricas (Marujo, Serra e Borges, 2012). Através da análise dos resultados podemos constatar que o perfil do visitante da cidade de Lamego parece confirmar, na maioria das características, alguns dos perfis-tipo do turista europeu, tais como os apresentados por Prentice (1993). A análise desta temática (perfil dos visitantes culturais), reveste-se da maior importância, como se pode comprovar pelos estudos realizados nas últimas três décadas (por exemplo, Prentice, 1993; Ferreira, 2005; Isaac, 2008; Richards, 2011).

Relativamente às contribuições do presente estudo para a área da gestão de destinos turístico-patrimoniais, salienta-se o facto de ter sido trabalhado em termos conceptuais questões relevantes para o estudo da actividade turística. Para além disso, um estudo recente aponta o conhecimento do perfil dos visitantes como um dado vital para o desenvolvimento de um turismo sustentável (Korunovski & Marinoski, 2012). Conhecer as especificidades dos visitantes é essencial para adequar a oferta à procura numa visão de desenvolvimento sustentável. Neste contexto, de um modo geral, os resultados aqui apresentados podem ser úteis para todos os interessados no desenvolvimento turístico (sustentável) desta pequena cidade. Particularmente, para o poder político local, pois através dos resultados obtidos, este poderá promover políticas articuladas para o património e o turismo, conduzindo e ordenando estratégias, em parceria com o setor privado e as organizações não governamentais. Também poderá ser útil para os gestores do património, uma vez que acreditamos que este estudo os possa ajudar a planear e delinear algumas estratégias, nomeadamente no que diz respeito às técnicas de interpretação e aos meios de divulgação e promoção.

Algumas limitações devem ser tidas em consideração ao interpretar estes resultados. Essas limitações permitem sugerir interesses de investigação para estudos futuros. Em primeiro lugar, este estudo dirigiu-se apenas aos visitantes de uma pequena cidade da região Norte de Portugal (cidade de Lamego) e utilizando uma amostra não probabilística de conveniência. É um dos primeiros estudos desta natureza realizados nesta cidade; no entanto, pela amostra utilizada, e por apenas ter incidido numa pequena cidade histórica, os resultados devem

ser interpretados com alguma cautela, não podendo ser feitas generalizações, nomeadamente a outras cidades ou regiões. Supomos ser de interesse que estudos futuros procurem utilizar amostras representativas e sejam aplicados em universos mais alargados.

Além disso, a utilização de um *design* com base num único informante representa uma limitação. Este estudo considerou os visitantes como a principal unidade de análise. Neste sentido, mais estudos devem recorrer a estratégias de informantes múltiplos (incluindo residentes e outros *stakeholders*), no sentido de obter uma visão holística da problemática inerente à ligação entre perfil de visitantes, turismo cultural e gestão do património.

Acresce ainda referir que a natureza transversal do estudo representa outra limitação, uma vez que fornece um retrato das perceções dos visitantes apenas num determinado momento do tempo. Isso limita a capacidade do investigador para descobrir como motivações, avaliações e comportamentos de visitantes evoluíram ao longo do tempo. Assim, futuras investigações poderão adotar um *design* longitudinal para cumprir este objetivo.

Outras direções de pesquisa podem ser indicadas. Algumas das temáticas de investigação que se considera que deveriam ser desenvolvidas são as seguintes: A realização deste estudo no contexto de outras cidades históricas e a nível nacional; Atendendo às mudanças de paradigma dos turistas (que cada vez são mais independentes, informados e experientes e cada vez menos dependentes do turismo dito organizado), seria importante realizar um estudo baseado nas atitudes psicográficas, de modo a conhecer melhor a personalidade de quem visita a cidade; A utilização de outras variáveis de agrupamento dos visitantes.

6. BIBLIOGRAFIA

Agustí, B.

2003. “*Turismo Cultural: una reflexión desde la ciencia económica*”. Análises, portal Iberico Americano de Gestion Cultural. Disponível em: <http://www.gestioncultural.com>.

Austin, N.

2002. “Managing Heritage Attractions: Marketing challenges at sensitive historical site” *the International Journal of Tourism Research*, 4,(6): 447-457.

Ashworth, G.

1994. “From In Asworth, G., Larkham, P. *Building a new heritage*” *Tourism, Culture and Identity in the New Europe*. Londres: Routledge: 13-30.

Ashworth, G.; Tunbridge

2000. “*The Tourist-Historic City – Retrospect and Prospect of Managing the Heritage City*”. Advances in Tourism Research Series. Amsterdam: Pergamon.

Baggio, R; Corigliano, M; Scott, N. e Cooper, C.

2009. “Advertising and word of mouth in tourism, a simulation study”. 3 Rd Advances in Tourism Marketing Conference, Bournemouth, Uk, 6-9 september

Balcar, M. & Pearce, D.

1996. Heritage tourism on the West Coast of New Zealand. *Tourism management*, 17 (3): 203-212.

Conselho da Europa

1975. Carta Europeia do Património Arquitectónico. Disponível em: <http://www.igespar.pt/media/uploads/cc/CARTAEUROPEIADOPATRIMONIOARQUITECTONICO.pdf>

Carlo, M.; Dubini, P.

2010. “Integrating heritage Management and Tourism at Italian Cultural Destinations”. *International Journal of Arts Management*, 12 (2): 30-43.

CCDRN.

2012. *Avaliação da satisfação dos turistas da região Norte. Relatório resultados globais*. Comissão de Coordenação da Região do Norte. Porto: CCDRN

Câmara Municipal de Évora

2008. Estudo do Perfil do Turista da cidade de Évora. Disponível em: <http://www2.cm-evora.pt/guiaturistico/PDF/Estudo%20do%20Perfil%20do%20Turista%20-%20Resumo.pdf>

ERTPNP

2012. Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal Disponível em: http://institutedeturismo.org/ms_revista/pagina.php?id=81

Ferreira, A.

2003. *O Turismo como propiciador da regeneração dos centros históricos. O caso de Faro*. Dissertação de Doutoramento em Turismo. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

Ferreira, A. e Costa, C.

2005. “Centros Históricos e Turismo. O perfil Cultural dos Novos Turistas que visitaram o Centro Histórico de Faro em 2001” *Revista encontros científicos. Turismo, gestão e fiscalidade*, 1: 28-46.

Fortuna, C.

1997. *Le centre historique et monumentaux de viés*. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Guerreiro, M.

2003. “Cidade, Património e Marketing – Gestão Estratégica da Imagem da Cidade de Silves”, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade do Algarve e Universidade de Paris VIII.

Harrison, R.

1996. *Manual of Heritage Management* (2ª Ed.). Oxford: Butterworth Heineman.

Henriques, C.

2001. “Planeamento e Gestão do Turismo Sustentável nas Cidades e seus Centros Históricos. O Caso de Lisboa”. Doutoramento em Economia – especialidade de Planeamento e Política Económica - pela Faculdade de Economia da Universidade do Algarve, a 21 de Junho de 2002.

Henriques, C.

2003. *Turismo Cidade e Cultura - Planeamento e Gestão Sustentável*. Lisboa: Edições Sílabo.

Hill, M.; Hill, A.

2005. *Investigação por questionário*. (2º Ed.) Lisboa: Edições Sílabo: 83-104.

Ho, P., & McKercher, B.

2004. “Managing heritage resources as tourism products”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 9 (3): 255–266.

ICOMOS

1999. *Cultural tourism charter*. Paris: international council on monuments and sites. Disponível em: <http://www.icomos.org>.

Isaac, R.

2008. “Understanding the behaviour of cultural tourists: towards a classification of Dutch cultural tourists”. NHTV Expertise Series, No 5, NHTV, Breda, Netherlands.

Johns, N.; Hoseason, J.

2000. Which way for heritage visitor attractions? In: Drummond, S. and Yeoman, I., eds. *Quality issues in heritage visitor attractions*. Oxford: Butterworth Heinemann: 222-242.

Jansen-Verbeke, M

1998. Tourisfication of historical cities, *Annals of tourism research*, 25 (3): 739-742.

Kolar, T.; Zabkar, V.

2007. “The meaning of tourists' authentic experiences for the marketing of cultural”. *Economic and Business*, 19(3): 235-256.

Korunovski, S.; Marinoski, N.

2012. Cultural tourism in Ohrid as a selective form of tourism development. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 44, 104-113.

Lanquar, R.

2001. *Marketing Turístico*. Espanha: Ariel Turismo.
- Lowenthal, D.
2008. *The heritage crusade and the spoils of history* (6ª Ed.).Cambridge: Cambridge University Press
- Lynch, Mary-frances ; Duinker, P. ; Sheehan, L. ; Chute, J.
2011. “Sustainable Mi'kmaw cultural tourism development in Nova Scotia, Canada: examining cultural tourist and Mi'kmaw perspectives”. *Journal of Sustainable Tourism*,18(4): 539-556.
- Quartenaire Portugal
2003. *Plano de Marketing da Cidade de Lamego*, Relatório Preliminar. Lisboa: Edição da Quatenaire Portugal.
- Maitland, R.
2006. “How can we manage the tourist-historic city? Tourism strategy in Cambridge, 1978–2003”. *Tourism Management* 27: 1262–1273.
- Marujo, N., Serra, J. & Borges, M.
2012. Visitors to the city of Évora: who are they?. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*,3(2): 91:108.
- Mckercher, B. & Du Cros, H.
2002. *Cultural Tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management*. London, Oxford: the Haworth Hospitality Press, New York.
- Mckercher, B.
2002 “Towards a classification of cultural tourism”. *Journal of Hospitality and Tourism Management* , 4 (1): 29-38.
- Mckercher, B.; Ho, Pamela S.Y.; du Cros, Hilary
2005. “Relationship Between Tourism and Cultural Heritage Management: evidence from Hong Kong”. *Tourism Management* 26: 539–548.
- Middleton, V.
2001. *Marketing de Turismo*. Rio de janeiro: Editora Campus
- Miranda, M.J.
2001. *Guia práctica para la interperacion del patrimonio*. El arte de acercar el legado natural al público visitante. Sevilla: junta de Andalucia, Consejaria da Cultura.
- OMT
1995. *Concepts, definitions and classifications for tourism statistics*. Madrid: Organização Mundial de Turismo OMT.
- OMT
1985. *Role de l'Ètate dans le salvaguarde et la promotion de la culture comme facteur de development*. Madrid: Organização Mundial de Turismo.
- Pearce, P.L & Kang, M.
2009. “The effects of prior and recent experience on continuing interest in tourist settings”. *Annals of Tourism Research*, 36 (2): 172-190.
- Peixoto, P.
2003. Texto elaborado no âmbito do projecto de investigação “Intermediários Culturais, Espaço Público e Cultura Urbana (praxis/p/soc/13151/1998), Apresentado no colóquio “A Cidade entre Objectos e Políticas. Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 30 de junho de 2003.
- Pereiro, X.
2006 *Património Cultural: O casamento entre Património e a Cultura*”. Adra, 2: 23-41.
- Pérez, X.P.
2009. *Turismo cultural: uma visão antropológica* (Colección PASOS). Tenerife: ACA Y
- Poon, A.
1993. *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. Cab Intern: Wallingford.
- Poria, Y. & Asworth, G.
2009. “Heritage tourism – current resource for conflict”. *Annals of Tourism*, 36 (3): 522-525.
- Prentice, R.
1993. *Tourism and Heritage Attractions*. Londres: Routeldge.

- Reis, C.
2003. *Marketing Cultural e Financiamento na Cultura*, São Paulo: Thomson.
- Reisinger, Y. & Turner, E.
2003. *Cross-cultural behaviour in tourism: concepts and analysis*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Richards, G. & Bonink, C.
1995. "European cultural tourism markets". *Journal of Vacation Marketing*, 1 (2): 173-180
- Richards, G.
2000. "The European Cultural Capital event: Strategic weapon in the cultural arms race?". *Journal of Cultural Policy*, 6 (2): 159 - 181.
- Richards, G.
2009. Turismo cultural: Padrões e implicações. In de Camargo, P. e da Cruz, G. (Eds) *Turismo Cultural: Estratégias, sustentabilidade e tendências*. Bahia: UESC : 25-48.
- Richards, G.
2011. Cultural tourism trends in Europe: a context for the development of Cultural Routes. In: Khovanova-Rubicondo, K. (ed.) *Impact of European Cultural Routes on SMEs' innovation and competitiveness*. Strasbourg: Council of Europe Publishing: 21-39.
- Richards, G. and Raymond, C.
2000. Creative Tourism. *ATLAS News*, 23, 16-20.
- Roldán, J.
1990. ¿Hacia una nueva aurora «cultural» del turismo?. In *Estudios turísticos*, nº 106.
- Russo, A.P. & Van Der Borg, J.
2002. "Planning considerations for cultural tourism: a case study of four European cities". *Tourism Management*, 23: 631-37.
- Tunbridge, J.; G. Ashworth
1996. *Dissonant Heritage: the management of the past as a resource in conflict*. Chichester: Wiley.
- Weaver, D.
2011. Contemporary tourism heritage as heritage tourism: evidence from Las Vegas and Gold Coast. *Annals of Tourism Research*, 38, 249-267.
- Silberberg, T.
1995. "Cultural tourism and business opportunities for museums and heritage sites", *Tourism Management*, 16 (5): 361-65.
- Schwartz, Z., Stewart, W. & Backlund, E.
2012. Visitation at capacity-constrained tourism destinations: Exploring revenue management at a national park. *Tourism Management*, 33, 500-5008.
- Pérez, X. P.
2009. Turismo cultural: uma visão antropológica (Colección PASOS). Tenerife: ACA Y
- Santana Talavera, A.
1997, Antropología y turismo. ¿Nuevas hordas, viejas culturas? Barcelona: Ed. Ariel, S.A., 220 pp.
- Santana Talavera, A.
2003. Turismo cultural, culturas turísticas. *Revista Horizontes Antropológicos*, 9(20): 31-57.
- UNESCO
2010. *Teaching and Learning for a Sustainable Future*, Disponível em: http://www.unesco.org/education/tlsf/mods/theme_c/mod16.html.

CAPÍTULO 2 – RESIDENTES E DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO SUSTENTÁVEL

Apoio da comunidade residente ao desenvolvimento turístico sustentável: um modelo de equações estruturais aplicado a uma cidade histórica do norte de Portugal

Resident's support for sustainable tourism development: a structural equation model applied to an historic town of north Portugal

Resumo: Este estudo investiga os inter-relacionamentos entre a ligação à comunidade, o envolvimento na comunidade, a gestão do poder público (GPP), os benefícios e custos percebidos do turismo e o apoio ao desenvolvimento turístico sustentável (DTS). Foi adoptada uma metodologia quantitativa sendo a recolha de dados feita através de um questionário aplicado pessoalmente a uma amostra de 300 residentes da cidade histórica de Lamego, no Norte de Portugal. Para analisar os relacionamentos propostos foi usada a técnica de modelos de equações estruturais. Os resultados mostram que a ligação à comunidade e a GPP na actividade turística exercem uma influência positiva e significativa nos benefícios percebidos do turismo. O efeito do envolvimento na comunidade no apoio (dos residentes) ao DTS foi suportado. No que diz respeito aos impactos do turismo, este estudo sugere, também, uma influência positiva entre os benefícios percebidos e o apoio ao DTS. Os resultados reforçam a importância de analisar a percepção dos residentes no planeamento e tomada de decisão de políticas para o desenvolvimento do turismo.

Palavras-chave: Ligação à comunidade, envolvimento na comunidade, impactos do turismo, gestão do poder público, apoio ao desenvolvimento turístico sustentável.

Abstract: This study investigates the interrelationships between community attachment, community involvement, government management of tourism, perceived tourism benefits and perceived tourism costs, and support for sustainable tourism development. In line with previous studies in the field, a quantitative research design was adopted. The data collection was performed through a personal survey conducted at Lamego city, a historic city in North of Portugal (sample of 300 residents). Structural equation modelling technique was used as a means to analyse the hypothesised relationships. Results have shown that both community attachment and government management of tourism has a positive and significant impact on perceived benefits. Additionally, the effect of community involvement on residents support for sustainable tourism development is supported empirically. In relation to the impacts of tourism, the study also suggest a positive relationship between perceived benefits and support for sustainable tourism development. The results of this study emphasize the importance of analyzing residents' perceptions in the decision-making and planning policy for tourism development.

Keywords: Community attachment, community involvement, tourism impacts, government management of tourism, support for sustainable tourism development.

1. INTRODUÇÃO

As questões que se levantam acerca da importância do desenvolvimento sustentável têm sido abordadas por múltiplas áreas científicas. Em 1987 define-se pela primeira vez o conceito de desenvolvimento sustentável através do relatório Brundtland e, desta forma, abre-se, também, a discussão em torno do sector turístico. Neste sentido, vários autores começam a abordar esta temática (Priestley, Edwards & Coccossis, 1996) muito devido aos graves problemas resultantes da massificação do turismo.

No que diz respeito ao património, muitos são os exemplos de sobrecarga sobre os recursos (van den Berg, van der Borg & van der Meer, 1995), podendo os seus impactes serem, ou não, imediatos, dependendo, do nível de desenvolvimento e do tipo de turismo (McDowall & Choi, 2010), da fase de ciclo de vida que se encontram o destino (Butler, 1980), entre outros factores. Como resposta a este problema têm sido seguidos, em alguns destinos, princípios de sustentabilidade, isto é, formas de desenvolvimento que mantenham a integridade social e económica das populações, bem como a perenidade do património natural, construído e cultural, sendo esta postura ainda mais justificável tendo em conta o carácter multisectorial do turismo (Cooper, Fletcher, Gilbert & Wanhill, 2005).

O desenvolvimento turístico sustentável (DTS) exige uma abordagem multidisciplinar, dada a transversalidade do sector, e pressupõe projectos e estratégias de desenvolvimento que englobem as suas diferentes dimensões – económicas, sociais, culturais – que devem ter sempre presentes o envolvimento dos residentes (Kuvan & Akan, 2005; Mazón, 2012; Pulido Fernández & Sánchez Rivero, 2009).

Tal como refere Moniz (2006), nas últimas décadas vários estudos foram realizados acerca do envolvimento e participação da comunidade local no desenvolvimento do turismo, bem como acerca das reacções e atitudes das comunidades face ao desenvolvimento desta indústria (Ap & Crompton, 1993; Kitnuntaviwat & Tang, 2008; Kuvan & Akan, 2005; Perdue, Long & Allen, 1990; Um & Crompton, 1987).

Para que exista uma estratégia bem delineada para o DTS, é imprescindível que se realizem estudos acerca dos impactes económicos, sociais e ambientais (Kuvan & Akan, 2005). A visão dos residentes, relativamente ao desenvolvimento turístico e seus impactes, principalmente os que estão ligados com os benefícios económicos, é positiva (Ko & Stewart, 2002; McDowall & Choi, 2010); mas, por outro lado, existem, cada vez mais, estudos que revelam a presença de impactes negativos, sobre as comunidades receptoras, em várias dimensões: culturais (Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Sharma & Dyer, 2009), sociais (Nunkoo & Ramkissoon, 2011) ou ambientais (Sharma & Dyer, 2009).

De um modo geral, existe cada vez mais interesse da literatura acerca do apoio dos residentes ao DTS (Ko & Stewart, 2002) e seus antecedentes. No caso português, principalmente, na última década, foram realizados alguns estudos (Eusébio & Carneiro, 2010; Carneiro & Eusébio, 2011; Monjardino, 2009; Soares, Emmendoerfer & Monteiro, 2013; Vareiro, Remoaldo & Ribeiro, 2013), que abordam a temática relativa aos impactes provocados pelo desenvolvimento turístico. Contudo, tanto quanto sabemos, são muito escassos os estudos que retratam o apoio dos residentes relativamente ao desenvolvimento sustentável em cidades históricas.

Neste artigo, é proposto um modelo conceptual que pretende averiguar antecedentes ao apoio da comunidade residente ao DTS de uma cidade histórica do Norte de Portugal (cidade de Lamego). O principal objectivo é analisar as relações entre os seguintes constructos: a ligação à comunidade, o envolvimento na comunidade, a gestão do poder público, os custos e benefícios percebidos e o apoio ao DTS.

2. REVISÃO DA LITERATURA E HIPOTÉSES DE PESQUISA

2.1. DTS E O APOIO DA COMUNIDADE LOCAL

A *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) define o turismo sustentável como “O turismo que considera os actuais e futuros impactes económicos, sociais e ambientais, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades de acolhimento” (World Tourism organization [WTO], 2005, p.12). Segundo esta organização, o desenvolvimento deste tipo de turismo requer a participação informada de todas as partes interessadas, bem como uma forte liderança política que garanta uma ampla participação e construção de consenso. Trata-se de um processo contínuo que requer uma monitorização constante dos impactes, para que possam ser introduzidas medidas preventivas e/ou medidas correctivas (WTO, 2005).

Tem existido uma evolução positiva do conceito de DTS, uma vez que inicialmente a problemática da sustentabilidade estava centrada, somente, em aspectos ambientais tendo, posteriormente passado a integrar questões económicas, sociais, culturais e factores ligados ao poder e equidade social (Moniz, 2006; WTO, 2005).

O turismo deve respeitar os direitos e desejos dos povos locais e prover a oportunidade para que amplos sectores da comunidade contribuam nas decisões, no planeamento e na administração do turismo. É consensual que a participação dos residentes no planeamento do destino é indispensável para que exista um desenvolvimento sustentável do mesmo (Chen & Chen, 2010a; Dyer, Gursoy, Sharma & Carter, 2007). Neste sentido, é vital que os diversos intervenientes do processo – governos locais, políticos, gestores do património e empresas (que, na maioria das vezes, lideram os diversos processos de desenvolvimento) – compreendam a importância desse envolvimento, uma vez que o sucesso de um plano de desenvolvimento sustentável depende do apoio activo da população local (Gursoy & Rutherford, 2004; Soares et al., 2013).

No que diz respeito ao DTS, cultural e patrimonial, Garrod e Fyall (2000) chamam a atenção para a escassez de estudos existentes, afirmando que é surpreendente a pouca atenção académica que tem sido dada à exploração da relação entre o turismo patrimonial e a sustentabilidade, porque os dois conceitos, evidentemente, partilham um tema comum.

2.2. LIGAÇÃO À COMUNIDADE, IMPACTES DO TURISMO E APOIO AO DTS

A ligação à comunidade pode ser encarada como a integração e participação de um indivíduo na vida de uma comunidade (McCool & Martin, 1994). Segundo os autores, este conceito reflecte uma ligação afectiva ou emocional estabelecida entre um indivíduo e uma comunidade específica. Trata-se de “um conceito complexo, integrado e multifacetado que incorpora a relação entre as pessoas e a sua comunidade”, abrangendo várias componentes, cujos elementos centrais estão ligados a: emoção, afecto, significado,

sentimento de união e valor relativamente à comunidade (Nicholas, Thapa & Ko, 2009, p.395).

A ligação por parte dos habitantes à sua comunidade pode conduzir ao apoio ao DTS. Alguns estudos são exemplo desta relação directa e positiva (Gursoy & Rutherford, 2004; Lee, 2013; Nicholas et al., 2009), no entanto, existem outros estudos que não encontraram uma relação significativa entre a ligação à comunidade e o apoio ao desenvolvimento turístico (Choi & Murray, 2010; Gursoy, Jurowski & Uysal, 2002; McCool & Martin, 1994). Tal como refere Lee (2013) a utilização dos impactes do turismo como variável mediadora entre a ligação à comunidade e o apoio ao DTS tem sido feita por vários autores. Os resultados referidos pelo autor são mistos, alguns autores reclamam relacionamentos positivos e outros não, levando-o a concluir que a “ideia de que a ligação à comunidade afecta os benefícios e custos percebidos permanece um assunto intensamente debatido” (Lee, 2013, p.3). Tendo em conta este enquadramento, estes relacionamentos poderão ser investigados e confirmados no presente estudo. Assim, são apresentadas as seguintes hipóteses:

H1a: Existe uma relação positiva e directa entre a ligação à comunidade e os benefícios percebidos do turismo.

H1b: Existe uma relação negativa e directa entre a ligação à comunidade e os custos percebidos do turismo.

H1c: Existe uma relação positiva e directa entre a ligação à comunidade e o apoio (dos residentes) ao DTS.

2.3. ENVOLVIMENTO NA COMUNIDADE, IMPACTES DO TURISMO E APOIO AO DTS

Sendo considerado um factor crítico para o desenvolvimento de um turismo baseado na comunidade, o envolvimento na comunidade reflecte, segundo Lee (2013), até que ponto os residentes estão envolvidos na partilha de questões sobre a sua vida com as suas comunidades.

Grande parte dos estudos realizados apontam para a importância do planeamento participado, com o envolvimento de todos os *stakeholders* (Ap & Crompton, 1993; Gursoy et al., 2002; Gursoy & Kendall, 2006; Gursoy & Rutherford, 2004; Kaltenborn, Andersen, Nellesmann, Bjerke & Thrane, 2008; Lee, 2013; Nicholas et al., 2009) e comprovam a enorme importância que tem o envolvimento da comunidade local no planeamento e estratégias definidas, sendo consensual que o envolvimento dos residentes é fundamental para que exista um desenvolvimento sustentável (Lee, 2013).

Ainda segundo Lee (2013), é escasso o número de estudos que examinam as associações directas entre o envolvimento na comunidade e o apoio ao DTS, argumentando ainda a existência de diversos autores a utilizarem os benefícios e custos percebidos do turismo como variáveis mediadoras entre estes dois constructos. O autor reclama a utilidade no exame deste relacionamento linear. Nesta linha de pensamento, são apresentadas as seguintes hipóteses:

H2a: Existe uma relação positiva e directa entre o envolvimento na comunidade e os benefícios percebidos do turismo.

H2b: Existe uma relação negativa e directa entre o envolvimento na comunidade e os custos percebidos do turismo.

H2c: Existe uma relação positiva e directa entre o envolvimento na comunidade e o apoio (dos residentes) ao DTS.

2.4. GESTÃO DO PODER PÚBLICO (GPP) NA ACTIVIDADE TURÍSTICA, IMPACTES DO TURISMO E O APOIO AO DTS

A GPP desempenha um papel primordial na construção de um modelo sustentável para o destino (Gorica, Kripa & Zenelaj, 2012; Mazón, 2012; Soares et al., 2013). Deste modo, muitos dos problemas relacionados com a capacidade de carga, um das grandes questões da sustentabilidade nos destinos, passam obrigatoriamente pelas políticas públicas definidas para o sector. Muitos dos planos estruturantes de protecção e preservação de destinos históricos têm que ter uma liderança que, na maior parte, cabe ao poder público encabeçar. Neste sentido, é natural que a comunidade local considere que a existência de um planeamento turístico público concertado tem um papel preponderante na diminuição dos impactes negativos. Assante, Wen e Lottig (2012) testaram e confirmaram empiricamente a relação positiva entre a gestão pública do turismo e a percepção acerca dos impactes ambientais do turismo, tendo concluído que os residentes tendem a ser mais receptivos aos impactes do turismo se sentirem que o poder público o gere de forma efectiva.

Por outro lado, poderá esperar-se a existência de uma relação entre a GPP e o apoio dos residentes ao DTS. Assante et al. (2012) argumentam que a gestão governamental e a cooperação das partes interessadas são necessárias para atingir um consenso sobre como gerir desenvolvimentos turísticos futuros. Os autores concluem que se os residentes percebem, por parte dos agentes públicos, uma gestão efectiva relativamente ao controlo do turismo, tendem a terem sentimentos positivos acerca do DTS. Tendo em conta o referido, estabelecemos as seguintes hipóteses:

H3a: Existe uma relação positiva e directa entre a GPP na actividade turística e os benefícios percebidos do turismo.

H3b: Existe uma relação negativa e directa entre a GPP na actividade turística e os custos percebidos do turismo.

H3c: Existe uma relação positiva e directa entre a GPP na actividade turística e o apoio (dos residentes) ao DTS.

2.5. IMPACTES DO TURISMO E O APOIO AO DTS

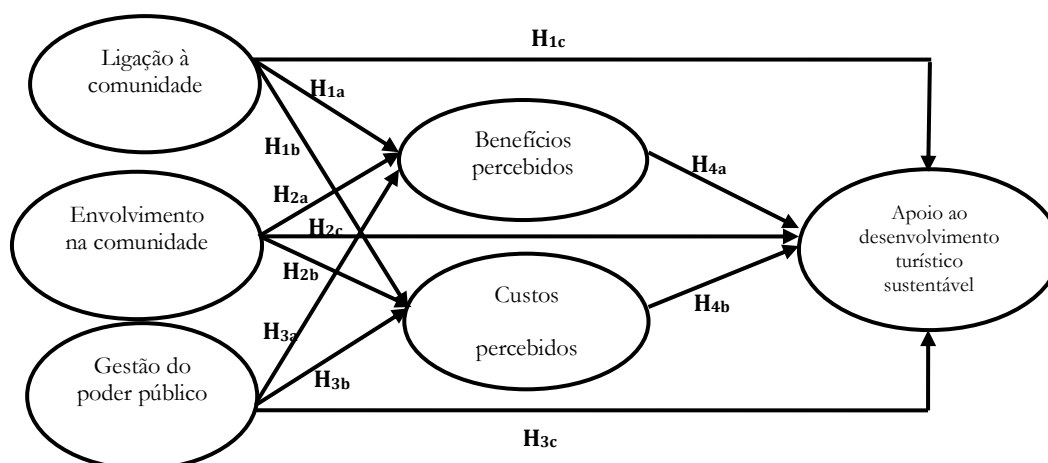
Ao longo das duas últimas décadas vários autores realizaram estudos referentes à relação que se pode estabelecer entre a percepção, por parte dos residentes, dos impactes do turismo e o seu apoio para o desenvolvimento do turismo (Gursoy et al., 2002; Gursoy & Rutherford, 2004; Ko & Stewart, 2002; Nicholas et al., 2009; Sharma & Dyer, 2009). Os referidos estudos, com base no modelo de troca social, sugerem que os residentes com um impacto positivo percebido (benefícios, por exemplo) são mais susceptíveis de apoiar o desenvolvimento do turismo. Assim, o presente estudo tenta concentrar-se na premissa de que o apoio dos moradores ao desenvolvimento do turismo pode ser afectado pela percepção dos impactes (económicos, sociais, culturais e ambientais) do turismo, tanto negativos como positivos. Ou seja, com base no modelo de troca social, existirão sempre grupos de residentes que apoiam o desenvolvimento do turismo quando percebem que a troca é benéfica para o bem-estar da comunidade, enquanto que outros terão posições opostas quando sentem que a troca lhes será prejudicial (Cañizares, Tabales & García, 2014). Neste contexto, estabelecemos as seguintes hipóteses:

H4a: Existe uma relação positiva e directa entre os benefícios percebidos do turismo e o apoio (dos residentes) ao DTS.

H4b: Existe uma relação negativa e directa entre os custos percebidos do turismo e o apoio (dos residentes) ao DTS.

A Figura 1 mostra o quadro teórico deste estudo e as hipóteses propostas.

Figura 1: Modelo conceptual proposto



Fonte: Elaboração própria

3. METODOLOGIA

Este estudo baseia-se numa abordagem quantitativa, sob a forma de um questionário aplicado a uma amostra de residentes da cidade de Lamego. Devido a limitações de custos e tempo, a amostra para o estudo foi escolhida com base na técnica de amostragem por conveniência. Foram aplicados 320 questionários, em Outubro de 2012, nas duas freguesias urbanas desta cidade. Depois de eliminados os questionários incompletos, foram obtidos 300 questionários válidos.

O questionário aplicado pretende medir os seguintes conceitos: ligação à comunidade, envolvimento na comunidade; benefícios e custos percebidos, GPP na actividade turística e apoio ao desenvolvimento turístico sustentável. Foram colocadas algumas perguntas que permitem definir um perfil sociodemográfico dos respondentes (género, idade, naturalidade, nacionalidade, habilitações, profissão e rendimento mensal).

As escalas utilizadas para medir os conceitos foram retiradas da literatura relevante com adaptações para o contexto em causa. Os itens foram medidos a partir de uma escala de *Likert* de 7 pontos, na qual 1 significa “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”. A conceptualização e operacionalização das variáveis pode ser observada na Tabela 1.

Tabela 1: Conceitos utilizados e sua operacionalização

Conceito/Definição	Escala utilizada
Ligação à comunidade	Escala proposta por Lee (2013). É composta por 11 itens.
Envolvimento na comunidade	Escala proposta por Lee (2013). É composta por 4 itens.
Benefícios percebidos	Escala proposta por Chen e Chen (2010a). A escala dos benefícios percebidos é composta por 15 itens.
Custos percebidos	Escala proposta por Chen e Chen (2010a). A escala dos custos percebidos agrega 12 itens.
Gestão do poder público na actividade turística	Escala proposta por Assante et al. (2012). É composta por 3 itens.
Apoio ao desenvolvimento turístico sustentável	Escala de 6 itens proposta por Lee (2013), a qual foi baseada no trabalho de Nicholas et al. (2009).

Fonte: Elaboração própria

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil da amostra

Conforme se pode verificar, a Tabela 2 apresenta as principais informações que permitem definir o perfil sociodemográfico dos residentes que responderam ao questionário. Além dessa caracterização, abordamos também as informações relacionadas com o grau de conhecimento dos programas em curso.

Tabela 2: Perfil sociodemográfico dos residentes

Caracterização do respondente	
Género	Masculino (48,1%); Feminino (51,9%)
Escalões etários	Até 26 anos (27,5%); 27-37 (24,7%); 38-48 (29,5%); 49-59 (11,5%); mais de 60 (6,8%) IMin- 18 anos; IMáx – 81 anos; Idade Média - 38 anos
Nacionalidade	Maioritariamente portuguesa (99,3%).
Naturalidade	Viseu (78,7%); Vila Real (5,5%); Porto (5,2%); Lisboa (4,1%)
Habilitações Literárias	12º ano (40,8%); Licenciatura (27,1%); 3º ciclo (11%); 1º ciclo (8,2%); 2º ciclo (6,8%); Mestrado/Doutoramento (5,1%);
Situação perante o emprego e profissão	Desempregado (7,8%); Estudante (22,3%); Reformado (6,7%); Doméstica (0,7%); Empregado (62,5%). Destes, 21,2% são especialistas das atividades intelectuais e científicas, e 17% são trabalhadores dos serviços pessoais e de proteção e segurança e vendedores; os restantes desempenham outras atividades.
Rendimento/Agregado	A maioria recebe menos do que 1500 euros mensais (67,6%)
Grau de conhecimento dos programas em curso	
Programa Viver Lamego	Desconhece (52,2%); Sem opinião (18,9%); Conhece (28,9%)
Programa Douro Religioso	Desconhece (56,5%); Sem opinião (15,3%); Conhece (28,3%)

Fonte: Elaboração própria

Concluimos que a maioria dos respondentes (51,9%) são do sexo feminino; a média de idade é de 38 anos; 35,6% têm o ensino secundário completo, e 26,0% possuem o ensino obrigatório (1º, 2º e 3º ciclo); a maioria dos respondentes (68,6%) residem em Lamego há mais de 20 anos e, por fim, no que diz respeito ao rendimento mensal, 67,6% têm um rendimento inferior a 1500 euros. A maioria dos respondentes não conhece os programas de recuperação e valorização do património em curso.

4.2 Resultados do modelo de medida

Para estudar o modelo teórico e avaliar as relações entre as variáveis recorreremos ao conjunto de técnicas de análise, denominadas de modelação de equações estruturais (SEM – *Structural Equation Modelling*), tendo por base o *software* estatístico AMOS 21.0. No caso do modelo proposto, a escolha por este método justifica-se dado que o SEM corresponde a um conjunto de técnicas estatísticas que permitem o teste de modelos teóricos que definem relações causais, hipotéticas entre variáveis (Marôco, 2010).

No sentido de preparar os dados para a análise, procedemos a um escrutínio da normalidade univariada, recorrendo a medidas de achatamento (*kurtosis*) e de assimetria (*skewness*) e identificação de eventuais valores aberrantes (*outliers*), tendo sido eliminados os valores causadores de perturbação. Assumimos, de acordo com Marôco (2010, p.58), “que se um conjunto de variáveis apresentar distribuição

normal univariada então a distribuição condicionada das variáveis é normal multivariada”.

Após a verificação preliminar dos dados, foi efectuada uma análise dos constructos (e seus indicadores) e uma averiguação sobre a unidimensionalidade, fiabilidade e validade convergente e discriminante das escalas de medida a partir da análise factorial confirmatória. Para o processo de estimação foi usado o método da máxima verosimilhança. Para a utilização da técnica SEM, e do método de estimação em causa, um dos factores relevantes diz respeito à dimensão da amostra. Neste estudo, pensamos ter assegurado o seu uso adequado tendo em conta a dimensão da amostra ter ultrapassado os mínimos referenciados por vários autores (Hair et al., 2010), os quais variam entre 100 e 150. Além disso, o modelo de medida é do tipo reflectivo, havendo, também, pelo menos três indicadores por constructo (Marôco, 2010).

Como parte do processo de avaliação das escalas, procuramos apurar o desempenho das escalas originais. Numa análise inicial verificamos que os modelos apresentaram índices de qualidade de ajustamento afastados dos valores de referência. Foi realizada uma análise dos índices de modificação, retirando do modelo de medida os itens que apresentavam indícios de serem causados por mais de uma variável latente ou que apresentavam erros correlacionados. Foram assim eliminados dois itens da variável “Ligação à comunidade”; um da escala de “Envolvimento na comunidade”; dois da variável latente “Apoio ao DTS” e quatro da variável “Benefícios percebidos”. Por outro lado, a escala “Custos percebidos”, para além de apresentar itens bastante problemáticos, no que respeita a relações cruzadas e a erros correlacionados, apresenta falta de validade preditiva, ou seja, falta de correlações significativas com as restantes variáveis do modelo, sendo, deste modo, indicada a decisão de eliminar este constructo da análise e de modificar o modelo original.

Poderemos apresentar várias explicações teóricas para a exclusão deste constructo do modelo inicialmente proposto. A percepção dos impactes do turismo pode variar, de modo significativo, atendendo ao tipo de destino e ao seu nível de desenvolvimento (Kim, Uysal & Sirgy, 2013; McDowall & Choi, 2010). Os modelos e estudos baseados no desenvolvimento dos destinos (Butler, 1980; Kim et al., 2013; Perdue et al., 1990) fornecem uma visão acerca da evolução do destino e dos impactes sentidos pela comunidade. Estes estudos realçam que, nas fases iniciais do desenvolvimento turístico, as percepções dos residentes concentram-se, maioritariamente, nos impactes positivos do turismo. No que se refere a Portugal, estudos realizados acerca das percepções e atitudes, em destinos que se encontram em face de exploração ou desenvolvimento, demonstram que os residentes ignoram ou não valorizam os impactes negativos do turismo (Eusébio & Carneiro, 2010; Monjardino, 2009; Vareiro et al., 2013). Segundo um estudo realizado por Smith e Krannich (1998) a desvalorização dos impactes negativos do turismo é ainda mais notória em comunidades rurais, como é caso de Lamego, principalmente quando estas veem no turismo a saída para o crescimento económico, designando a atitude destas comunidades como “*tourism-hungry*”.

A validade convergente, fiabilidade compósita (FC) e variância média extraída (VME) foram calculadas para o modelo de medida (Tabelas 3 e 4). No que se refere à fiabilidade dos constructos, os valores de fiabilidade compósita variam de 0,874 a 0,946 (Tabela 3), valores que ultrapassam o ponto de corte de 0,70, que é o nível aceitável sugerido por diversos autores (Hair et al., 2010; Kline, 2005).

Tabela 3: Estatísticas do modelo de medida

Itens para cada constructo	Coefficientes padronizados	Coefficientes não padronizados	Erro padrão	Rácio crítico
Ligação à comunidade				
Eu prefiro viver nesta comunidade do que em outras comunidades	0,753	1	-	-
Eu gosto mais de viver nesta comunidade do que em outras comunidades	0,794	1,041	0,033	31,113
Eu consigo identificar o modo de vida desta comunidade	0,620	0,685	0,063	10,916
Eu sinto que esta comunidade faz parte de mim	0,905	1,202	0,071	16,854
Viver nesta comunidade diz muito sobre quem eu sou	0,896	1,217	0,073	16,864
Viver nesta comunidade significa muito para mim	0,922	1,226	0,071	17,236
Estou muito ligado a esta comunidade	0,892	1,188	0,072	16,555
Eu sinto um forte sentido de pertença à comunidade	0,881	1,178	0,072	16,311
Muitos dos meus amigos/familiares preferem esta comunidade a outras comunidades	0,613	0,794	0,074	10,794
Envolvimento na comunidade				
Eu participo em actividades relacionadas com o turismo sustentável	0,758	1,096	0,099	11,040
Estou envolvido no planeamento e gestão de um turismo sustentável desta comunidade	0,923	1,290	0,102	12,585
Estou envolvido nas tomadas de decisão para o turismo sustentável nesta comunidade	0,847	1,086	0,091	11,987
Eu encorajo os residentes desta comunidade a investir no turismo sustentável	0,638	1	-	-
Benefícios percebidos				
O Turismo aumentou as oportunidades de trabalho na comunidade	0,636	0,739	0,060	12,277
O Turismo aumentou as receitas fiscais para a Região	0,646	0,690	0,055	12,525
O Turismo fez crescer o nível de vida dos residentes	0,779	0,932	0,057	16,479
O Turismo tem incentivado a participação dos residentes em actividades culturais	0,716	0,789	0,054	14,504
O Turismo tem enriquecido a vida noturna local	0,690	0,926	0,068	13,674
O Turismo tem levado a um desenvolvimento equilibrado da comunidade local	0,852	0,896	0,047	19,177
O turismo tem proporcionado uma maior compreensão do património local	0,813	0,903	0,051	17,672
O turismo fez aumentar a identidade cultural local	0,780	0,859	0,052	16,496
Turismo tornou o transporte intermunicipal mais acessível	0,750	0,867	0,056	15,551
O Turismo tem fomentado uma maior sensibilização para a proteção dos recursos do património	0,844	0,904	0,048	18,889
O turismo fez surgir mais recursos e locais de lazer	0,859	1	-	-
Gestão do poder público na atividade turística				
A Câmara Municipal faz um bom trabalho para haja um equilíbrio relativamente às necessidades de moradores e turistas	0,887	1,078	0,060	18,119
A Câmara Municipal ouve os residentes sobre suas preocupações com o Turismo	0,876	1,047	0,059	17,894
A qualidade dos serviços públicos melhorou em Lamego devido ao Turismo	0,833	1	-	-
Apoio ao desenvolvimento do turismo sustentável				
Eu participo em planos relacionados com o turismo sustentável	0,857	1	-	-
Eu participo em intercâmbios culturais entre os residentes (locais) e os visitantes	0,792	0,897	0,054	16,529
Eu coopero no planeamento do turismo patrimonial e em iniciativas de desenvolvimento.	0,888	1,122	0,056	19,914
Eu participo na promoção da educação patrimonial e conservação	0,845	1,078	0,059	18,367

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

Relativamente à fiabilidade individual dos itens, todos os coeficientes padronizados apresentam valores superiores a 0,5 (Tabela 3), indicando uma boa consistência interna. A Tabela 3 mostra que a VME varia entre 0,584 e 0,749, respeitando o limite estabelecido pela literatura como evidência de validade convergente (Hair et al., 2010).

A verificação da validade discriminante foi efectuada considerando os coeficientes de correlação entre os constructos, que apresentaram valores significativamente

diferentes de 0, e os valores da raiz quadrada da variância média extraída apresentarem valores superiores às correlações entre os constructos (Hair et al., 2010). Todos os constructos latentes cumpriram esta condição (Tabela 4).

Tabela 4: Medidas descritivas e correlações entre as dimensões em análise e a raiz quadrada da VME

Concei-tos	Nº de Itens	Média	FC	VME	LC	EC	BP	GPP	ADTS
LC	9	4,528	0,946	0,667	(0,817)				
EC	4	2,942	0,874	0,638	0,139*	(0,799)			
BP	11	4,319	0,939	0,584	0,359**	0,244**	(0,764)		
GPP	3	3,183	0,900	0,749	0,138*	0,231**	0,548**	(0,866)	
ADTS	4	2,894	0,910	0,716	0,086	0,745**	0,355**	0,340**	(0,846)

Legenda: As variáveis latentes estão representadas pelas seguintes siglas: Ligação à comunidade (LC); Envolvimento na comunidade (EC); Gestão do poder público na actividade turística (GPP); Benefícios percebidos (BP); e Apoio ao desenvolvimento turístico sustentável (ADTS).

Notas: Os elementos da diagonal (entre parêntesis) dizem respeito à raiz quadrada da VME. Os elementos fora da diagonal correspondem às correlações entre os *constructos*; (*) $p \leq 0,05$; (**) $p \leq 0,001$.

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

Tendo por base a análise efetuada, concluiu-se que a maioria dos constructos apresentam propriedades psicométricas adequadas. Depois de avaliar a validade e fiabilidade do modelo de medida, o próximo passo consistiu na avaliação do modelo estrutural.

4.3 Resultados do modelo estrutural

Para testar as hipóteses propostas, estimou-se o modelo estrutural. Os resultados mostraram um qui-quadrado significativo – χ^2 (gl = 419, N =297) = 802,016, $p = 0$. Contudo, tendo em conta a sensibilidade da estatística do qui-quadrado à dimensão da amostra, optou-se por avaliar a adequação do modelo através dos índices de qualidade de ajustamento. De acordo com Marôco (2010, p. 51) os valores obtidos – $\chi^2/ gl=1,914$; CFI=0,951; GFI=0,847; RMSEA=0,056; $p(RMSEA < 0,05) < 0,058$ – revelam uma boa qualidade de ajustamento. Conforme ilustrado na Tabela 4, o modelo estrutural estimado revelou um bom ajustamento dos dados empíricos a quatro das sete hipóteses formuladas.

No que respeita aos resultados obtidos na avaliação do modelo estrutural, podem ser retiradas várias constatações. Primeiro, verificamos que a ligação à comunidade exerce um efeito positivo e directo sobre os benefícios percebidos do turismo. Este resultado está em consonância com as descobertas de Gursoy et al. (2002), Chen e Chen (2010a), Lee (2013). Assim, os estudos sugerem que residentes fortemente ligados às suas comunidades terão maior probabilidade de perceberem impactes positivos do turismo. No entanto, contrariamente às nossas expectativas, a H1c não foi sustentada. Assim, não há relacionamento positivo e significativo entre a ligação à comunidade e o apoio ao DTS. A associação entre estes dois conceitos é feita via benefícios percebidos do turismo. Este efeito indirecto foi, também, verificado no estudo de Chen e Chen (2010a), no entanto, os autores comprovaram empiricamente o impacto directo ligação-apoio.

Tabela 5: Coeficientes, erro padrão e rácio crítico

Caminhos no modelo teórico	Coefficiente padronizado	Coefficiente não padronizado	Erro Padrão	Rácio crítico	Suporte das hipóteses (S/N)
H1a: LC → BP	0,279	0,282**	0,054	5,209	(S)
H1c: LC → Apoio ao DTS	-0,081	-0,085	0,050	-1,692	(N)
H2a: EC → BP	0,092	0,101	0,059	1,720	(N)
H2c: EC → Apoio ao DTS	0,694	0,783**	0,081	9,656	(S)
H3a: GPP → BP	0,488	0,469**	0,056	8,313	(S)
H3c: GPP → Apoio ao DTS	0,104	0,104	0,056	1,841	(N)
H4a: BP → Apoio ao DTS	0,158	0,163*	0,061	2,658	(S)

(*) $p \leq 0,01$; (**) $p \leq 0,001$

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

Segundo, os resultados mostram que o envolvimento na comunidade apresenta uma associação positiva e directa com o apoio ao DTS. Contrariamente aos resultados de Nicholas et al. (2009), este relacionamento mostrou-se significativo para a amostra em estudo, ou seja, os resultados parecem indicar que a participação, pela comunidade residente, nos processos de planeamento/gestão e tomadas de decisão relativamente ao desenvolvimento turístico, influencia o nível de apoio ao DTS. As conclusões da investigação realizada por Lee (2013) apontam, também, nesse sentido, mostrando uma associação positiva, mas indirecta, entre estes dois constructos. Neste contexto, o autor argumenta a possibilidade de se utilizar o envolvimento na comunidade para avaliar, de forma efectiva, o apoio ao DTS, ou seja, indo de encontro ao que intuitivamente parece lógico, conclui-se que os residentes mais envolvidos nas suas comunidades manifestam, com maior probabilidade, apoio ao DTS. Contudo, os resultados do presente estudo contrariam a investigação do autor referido no que respeita à ligação entre o envolvimento e a percepção dos benefícios do turismo, isto é, a H2a não foi suportada pelos dados.

Em terceiro lugar, a GPP apresentou um efeito positivo directo nos benefícios percebidos. Tal como foi enunciado na revisão da literatura, Assante et al. (2012) comprovaram a ligação entre estes dois conceitos, concluindo que haverá uma atitude mais positiva face aos impactes do turismo se os residentes sentirem que existe uma gestão eficiente por parte do poder público. Por outro lado, a rejeição da hipótese que relacionava directamente a GPP e o apoio ao DTS contraria os resultados obtidos por Assante et al. (2012). No nosso caso, os resultados indicam que a ligação entre estes dois conceitos se faz através da variável mediadora benefícios percebidos do turismo.

Finalmente, em quarto lugar, os resultados indicam a existência de uma relação positiva e directa entre os benefícios percebidos e o apoio ao DTS. De igual forma, o estudo de Lee (2013) comprovou empiricamente esta associação concluindo que, ao aumentar os benefícios percebidos, com maior probabilidade os residentes mostrarão o seu apoio a iniciativas de DTS. Ko e Stewart (2002) relacionaram os impactes positivos do turismo com as atitudes para desenvolvimentos turísticos adicionais, demonstrando uma associação directa e positiva entre ambos.

Como já foi referido, ao modelo proposto inicialmente foi necessário introduzir algumas reespecificações (resultantes dos valores dos índices de modificação), sendo a principal a eliminação da variável latente custos percebidos do turismo. Para além das justificações já apontadas, é de referir que diversos autores descobriram a inexistência de relacionamentos significativos entre a ligação à comunidade e os custos percebidos (Chen & Chen, 2010a; Lee, 2013) e, entre o envolvimento na comunidade e os custos percebidos (Lee, 2013). Num outro estudo, Chen e Chen (2010b) concluem que os residentes, ao determinarem as suas atitudes relativamente

ao desenvolvimento do turismo, colocam maior importância nos benefícios do que nos custos do turismo. No caso português, Monjardino (2009) constatou a forte valorização dada aos impactos positivos e o desprezo aos negativos por parte dos residentes nos Açores.

Na Figura 2, apresentamos a representação gráfica do modelo final, com os coeficientes padronizados e os valores de R^2 para as variáveis benefícios percebidos e apoio ao DTS. Podemos verificar que o envolvimento na comunidade apresenta o maior poder preditivo do apoio ao DTS. As restantes variáveis exógenas (ligação à comunidade e GPP) contribuem de forma muito modesta e apenas indirectamente, através dos efeitos positivos sobre os benefícios percebidos.

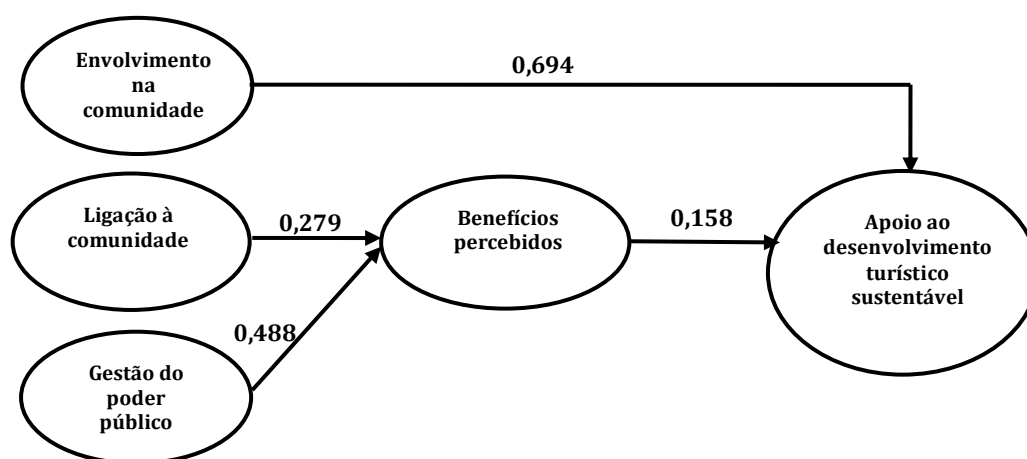


Figura 2: Modelo Final
Fonte: Elaboração própria

5. CONCLUSÕES

Este estudo procurou investigar o apoio dos residentes ao DTS através da proposta de um modelo que considerou como antecedentes a ligação à comunidade, o envolvimento na comunidade, a GPP e os impactos percebidos do turismo (benefícios e custos). Um dos objectivos fundamentais desta investigação foi contribuir para a compreensão acerca das percepções dos residentes, e sua ligação, envolvimento e apoio, relativamente ao DTS. Ao explorar antecedentes do apoio dos residentes ao DTS, esta investigação estende o estudo realizado por Lee (2013), uma vez que incluiu também a visão dos residentes acerca da gestão feita pelo poder público. A nível internacional, diversos estudos têm sido realizados sobre as atitudes dos residentes face ao turismo e seus impactos (Vareiro et al., 2013), contudo, a nível nacional, tanto quando sabemos, não existe nenhum estudo que aborde estes conceitos no âmbito da sustentabilidade do património em pequenas cidades históricas.

Procuramos contribuir para a literatura que enfatiza a importância da análise das percepções dos residentes, como um dos principais grupos de *stakeholders* a considerar em iniciativas de planeamento turístico (Cañizares et al., 2014). Nesse sentido, e com base na teoria dos *stakeholders*, os resultados obtidos reforçam o papel crucial das comunidades locais nos processos de tomada de decisão e planeamento para a sustentabilidade do desenvolvimento turístico. Por outro lado, este estudo tem subjacente uma abordagem baseada na teoria da troca social na medida em que se procurou, através do modelo proposto, os factores que influenciam

o apoio dos residentes ao DTS, logo, fornecer pistas para compreender como as atitudes deste grupo são formadas e mais bem geridas.

Considerando as implicações para os gestores, decisores políticos e poder público, algumas recomendações práticas podem ser apontadas. Para estes e outros *stakeholders*, compreender as variáveis preditoras do apoio prestado pelos residentes ao desenvolvimento turístico é crucial, essencialmente porque o sucesso e a sustentabilidade de qualquer projecto de desenvolvimento vai depender de um activo apoio das populações locais (Gursoy & Rutherford, 2004; Cañizares et al., 2014). Por um lado, revela-se importante que as decisões de estratégias e políticas de turismo tenham em consideração a criação de programas que incentivem a ligação e o envolvimento da comunidade local. Por outro lado, é útil também que a gestão do poder público na actividade turística seja feita de forma efectiva, porque, conforme se concluiu neste estudo, tanto num caso como no outro, a percepção das comunidades locais acerca destes factores irá afectar o apoio por eles dado ao DTS.

Este estudo apresenta algumas limitações que deverão ser colmatadas por futuros estudos. Uma delas tem que ver com o tipo de amostra (de conveniência) e com o facto de se referir apenas à análise de uma cidade. Outras limitações estão associadas à forma de obtenção dos dados, nomeadamente a escolha por um estudo de corte transversal, bem como a utilização de informantes-chave únicos (os residentes). Devemos referir que a eliminação de alguns indicadores no processo de depuração do modelo de medida poderá imputar alguma fragilidade às escalas originais. Este estudo pode ser expandido com a introdução de novas variáveis ligadas ao desenvolvimento sustentável do património. Tendo presente a tendência de crescimento deste destino, é muito provável que a comunidade venha, no futuro, a sentir os impactes negativos inerentes ao desenvolvimento turístico. Neste sentido, consideramos crucial a realização de pesquisas longitudinais, uma vez que as percepções e atitudes dos residentes, que neste momento são extremamente positivas face ao desenvolvimento do turismo, muito provavelmente poderão vir a alterar se mediante a evolução do ciclo de vida do destino.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ap, J. & Crompton, J.L. (1993). Resident's strategies for responding to tourism impacts. *Journal of Travel Research*, 32(1), 47-50.
- Assante, L. M., Wen, H. I. & Lottig, K. (2012). An empirical assessment of residents' attitudes for sustainable tourism development: a case study of O'ahu, Hawai'i. *Journal of Sustainability and Green Business*, 1. 1-27. Acedido em janeiro, 8, 2012, em <http://www.aabri.com/manuscripts/10602.pdf>.
- Butler, R. W. (1980). The concept of tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24 (1), 5-12.
- Cañizares, S.M.S., Tabales, J.M.N. & García, F.J.F. (2014). Local residents' attitudes towards the impact of tourism development in Cape Verde. *Tourism & Management Studies*, 10(1), 87-96.
- Carneiro, M.J. & Eusébio, C. (2011). Segmentation of the tourism market using the impact of tourism on quality of life. *Tourism & Management Studies*, 7, 91-100.
- Chen, C-F. & Chen, P-C. (2010a). Resident Attitudes toward heritage tourism development. *Tourism Geographies*, 12(4), 525-545.
- Chen, C-F. & Chen, P-C. (2010b). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29-35.

- Choi, H. C. & Murray, I. (2010). Resident attitudes toward sustainable community tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 575-594.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. & Wanhill, S. (2005). *Tourism: principles and practice* (3th Ed.). London: Financial Times Prentice Hall.
- Dyer, P., Gursoy, D., Sharma, B. & Carter, J. (2007). Structural Modeling of Resident Perceptions of Tourism and associated development on the Sunshine Coast, Australia. *Tourism Management*, 28(2), 409-422.
- Eusébio, C. & Carneiro, M. (2010). A importância da percepção dos residentes dos impactos do turismo e da interação o residente-visitante no desenvolvimento dos destinos turísticos. In *Actas do International Meeting on Regional Science: The Future of Cohesion Policy*, 17-19 novembro. Elvas e Badajoz.
- Garrod, B. & Fyall, A. (2000). Managing Heritage Tourism. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 682-708.
- Gorica, K., Kripa, D. & Zenelaj, E. (2012). The Role of Local Government in Sustainable Development. *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, 8(2), 139-155.
- Gursoy, D. & Rutherford, D. G. (2004). Host attitudes toward tourism: an improved structural model. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 495-516.
- Gursoy, D. & Kendall, K. W. (2006). Hosting mega events e modeling locals support. *Annals of Tourism Research*, 33(3), 603-623.
- Gursoy, D., Jurowski, C. & Uysal, M. (2002). Resident attitudes: a structural modeling approach. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105.
- Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, N.J.. Harlow: Pearson Education.
- Kaltenborn, B. P., Andersen, O., Nellemann, C., Bjerke, T. & Thrane, C. (2008). Resident attitudes towards mountain second-home tourism development in Norway: the effects of environmental attitudes. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(6), 664-680.
- Kitnuntaviwat, V. & Tang, J. C. S. (2008). Residents' attitudes, perception and support for sustainable tourism development. *Tourism and hospitality planning & development*, 5(1), 45-60.
- Kim, K., Uysal, M., & Sirgy, M. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism Management*, 36, June, 527-540.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2nd Edition). New York: The Guilford Press.
- Ko, D-W. & Stewart, W. P. (2002). A Structural equation model of residents' attitudes for tourism development. *Tourism Management*, 23(5), 521-530.
- Kuvan, Y. & Akan, P (2005). Residents' attitudes toward general and forest-related impacts of tourism: the case of Belek, Antalya. *Tourism Management*, 26(5), 691-706.
- Lee, T. H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34, February, 37-46.
- Marôco, J. (2010). *Análise de Equações Estruturais: Fundamentos teóricos, Software & Aplicações*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Mazón, A.I.M. (2012). Análisis relacional de sistemas turísticos. Un marco de trabajo alternativo en el proceso de planificación turística. *Tourism & Management Studies*, 8, 55-64.
- McCool, S. F. & Martin, S. R. (1994). Community attachment and attitudes toward tourism development, *Journal of Travel Research*, 32(3), 29-34.
- McDowall, S. & Choi, Y. (2010). Thailand's Destination Image through the Eyes of Its Citizens. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 11(3), 255-274.
- Moniz, A. (2006). *A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: o caso dos Açores* (Tese de Doutoramento, Universidade dos Açores, 2006). Ponta Delgada: Universidade dos Açores.

- Monjardino, I. (2009). Indicadores de Sustentabilidade do Turismo nos Açores: o papel das opiniões e da atitude dos residentes face ao Turismo na Região. *Actas do 15º Congresso da APDR - Redes e Desenvolvimento Regional*. Cabo Verde, Praia, 9-11 julho, 1366-1399.
- Nicholas, L., Thapa, B. & Ko, Y. (2009). Residents' perspectives of a world heritage site e the Pitons Management Area, St. Lucia. *Annals of Tourism Research*, 36(3), 390-412.
- Nunkoo, R. & Ramkissoon, H. (2011). Residents' Satisfaction With Community Attributes and Support for Tourism. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 35(2), 171-190.
- Perdue, R. R., Long, P. T. & Allen, L. (1990). Resident Support for Tourism Development. *Annals of Tourism Research*, 17(4), 586-599.
- Priestley, G. K., Edwards, J. A., & Coccossis, H. (1996). *Sustainable tourism? European experiences*. Wallingford: CAB International.
- Pulido Fernández, J. & Sánchez Rivero, M. (2009). Attitudes of the cultural tourism: a latent segmentation approach applied to the case of Andalusia`s middle towns initiative. *Proceedings of the Advances in Tourism Economics 2009 Conference*, 23-24 April. Lisbon.
- Sharma, B. & Dyer, P. (2009). An investigation of differences in residents' perceptions on the Sunshine Coast: tourism impacts and demographic variables. *Tourism Geographies*, 11(2), 187-213.
- Smith, M. D. & Krannich, R. S. (1998). Tourism Dependence and Resident Attitudes. *Annals of Tourism Research*, 25(4), 783-802.
- Soares, É.B.S, Emmendoerfer, M.L. & Monteiro, L.P. (2013). Gestão pública no turismo e o desenvolvimento de destinos turísticos em um estado da Federação Brasileira: uma análise do planejamento estratégico do turismo em Minas Gerais (2007-2010). *Tourism & Management Studies*, 9(2), 50-56.
- Um, S. & Crompton, J. L. (1987). Measuring Resident's Attachment Levels in a Host Community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27-29.
- van den Berg, L., van der Borg, J. & van der Meer, J. (1995). *Urban Tourism Performance and Strategies in Eight European Cities*. Avebury: Aldershot.
- Vareiro, L. M., Remoaldo, P. C. & Ribeiro, J. A. C. (2013). Residents' perceptions of tourism impacts in Guimarães (Portugal): a cluster analysis. *Current Issues in Tourism*, 16(6), 535-551.
- WTO (2005). *Making Tourism More Sustainable a Guide for Policy Makers*. Paris/Madrid: WTO UNEP.

CAPÍTULO 3 – GESTORES DO PATRIMÓNIO, OPERADORES TURÍSTICOS E PODER LOCAL

Visões e percepções de gestores do património, operadores turísticos e do poder local sobre o desenvolvimento turístico sustentável em pequenas cidades históricas: uma abordagem qualitativa

Perceptions and visions of heritage managers, tour operators and local authorities on sustainable tourism development in small historic cities: a qualitative approach

RESUMO

O turismo é um sistema de produção e consumo de tempo de lazer, com grande impacto no desenvolvimento económico e social das regiões. Dentro das várias tipologias de turismo, o turismo cultural cada vez mais tem uma grande influência na economia dos países e/ou regiões, tendo se desenvolvido de forma expressiva nas últimas décadas. As cidades históricas têm sido um dos principais palcos para o desenvolvimento deste tipo de turismo. A conservação, regeneração e promoção do património, através de um planeamento e gestão participativa que considere os diversos *stakeholders*, tem sido uma das preocupações quando se procura implementar estratégias de desenvolvimento turístico sustentável. Este artigo procura explorar as percepções e atitudes dos *stakeholders* sobre o DTS em pequenas cidades históricas, tomando como caso de estudo uma cidade do norte de Portugal (cidade de Lamego). Foram realizadas entrevistas pessoais em profundidade a três grupos de *stakeholders*: gestores do património, operadores turísticos e poder local, num total de oito entrevistas estruturadas. Os resultados da análise de conteúdo às entrevistas permitiram concluir que a maioria dos respondentes não está familiarizada com o conceito de DTS. O poder local conhece o conceito e os seus princípios, mas entende que a sua aplicação não é prioritária. No que diz respeito à gestão do património, quer os gestores dos monumentos quer o poder local, têm noção das debilidades existentes, mas demonstram muita dificuldade em apontar soluções. Os operadores turísticos gostariam de participar na gestão do património, mas sentem que têm sido excluídos de todos os processos que têm decorrido na cidade. Este estudo pretende contribuir para a compreensão do papel que diversos *stakeholders* desempenham no DTS e no processo de planeamento turístico de pequenas cidades históricas.

ABSTRACT

Tourism is a system of production and consumption of leisure time, with a vast impact on economic and social development of the regions. Within the various types of tourism, cultural tourism increasingly has a great influence on the countries and/or region's economy, having developed significantly in recent decades. The historic cities have been one of the main stages in the development of this type of tourism. The conservation, regeneration and promotion of heritage, through a participatory planning and management that considers the various stakeholders, has been one of the concerns when seeking to implement strategies for sustainable tourism development (STD). This article seeks to explore the perceptions and attitudes of stakeholders about STD in small historic cities, taking as a case study a city in northern Portugal (city of Lamego). In depth personal interviews were conducted to three groups of stakeholders: heritage managers, tourism operators and local authorities, in a total of eight interviews. The results of the content analysis of the interviews concluded that the majority of respondents are unfamiliar with the concept of STD. Local authorities understand the concept and its principles, but believes that its application is not a priority. In regards to the management of the monuments, heritage managers and local government are aware of existing weaknesses, but show great difficulty in pointing solutions. Tour operators would like to participate in the heritage management, but feel they have been excluded from all processes that have elapsed in the city. This study aims to contribute to understanding the role that various stakeholders play in STD and in the tourism planning process of small historic towns.

Palavras-chave: Cultural Tourism; Heritage; Planning; Sustainability; Stakeholders.

1. INTRODUÇÃO

O património constitui um dos recursos mais importantes do turismo e, em especial, do turismo cultural, podendo o valor do património (de uso, formal, simbólico, económico e estético) ser aproveitado para valorizar a oferta turística e actuar como garante da conservação dos monumentos (Gonçalves, 2005).

A partir de 1980, o turismo cultural teve, cada vez mais, um papel de relevo na indústria do turismo, devido à pressão que foi sendo exercida pela procura turística. Segundo Richards (2004), o turismo cultural foi considerado a área de maior crescimento nos últimos anos. Nesse sentido, vários autores ligados a estudos na área do turismo, debruçam-se acerca de novos conceitos e definições subjacentes a esta tipologia de turismo (Balcar & Pearce, 1996). Deste modo, é muito importante, por um lado, compreender de que forma surgiu e cresceu este tipo de turismo, que tem como base os recursos histórico-culturais, nas suas vertentes tangíveis e intangíveis e, por outro lado, como se pode e deve realizar a sua gestão, de modo sustentável, para que estes mesmos recursos possam ser usufruídos por nós, sem colocar em causa ou seu uso pelas gerações futuras.

O desenvolvimento do turismo cultural deu origem a processos de adaptação de várias cidades, com matrizes históricas para finalidades turísticas, ou seja, tem-se verificado uma apropriação do património histórico, por parte de muitas cidades históricas, no sentido da sua transformação em produtos turísticos (Marujo, Serra & Borges, 2013). Contudo, algumas evidências têm apontado para um desenvolvimento turístico não sustentável no qual muitas cidades históricas enfrentam fortes impactos negativos causados por um crescimento desequilibrado da indústria turística (van den Berg et al., 1995).

Nesse contexto, surge a necessidade de incorporar princípios de sustentabilidade que possibilitem que as cidades históricas possam aproveitar as oportunidades do turismo conciliando-as com uma incorporação equilibrada nas políticas urbanas, na economia e na sociedade (Teixeira & Oliveira, 2010). As componentes patrimoniais, históricas e culturais destas cidades podem e devem ser encaradas como meios impulsionadores do desenvolvimento sustentável do turismo (ou desenvolvimento turístico sustentável - DTS).

O planeamento turístico é uma actividade essencial para alcançar esse desenvolvimento. A articulação entre estes dois elementos remete para a relevância do processo de planeamento (Marujo & Carvalho, 2010). O objetivo, segundo os autores, é procurar satisfazer necessidades (económicas, sociais e estéticas) sem colocar em causa a continuidade dos recursos turísticos. O

processo de planeamento do turismo reflecte o uso racional do território e dos recursos, traduzindo o crescente interesse em controlar os impactos da actividade (Vera, Palomeque, Marchena & Anton, 1997). De facto, há inúmeros impactos negativos do turismo que poderão ser minimizados a partir da utilização de ferramentas de planeamento e gestão da actividade turística, as quais se revelam indispensáveis para a sustentabilidade dos destinos histórico-patrimoniais. Nesse contexto, é fundamental o envolvimento/participação de todos os atores do turismo (entidades públicas e privadas, visitantes, população, entre outros) nas diversas fases do processo de planeamento (Burns, 2004).

O objetivo geral deste estudo consiste em conhecer a perceção e atitudes dos gestores do património, operadores turísticos e poder local, face ao DTS de pequenas cidades históricas. O caso de estudo escolhido é uma cidade do norte de Portugal (Lamego), a qual integra a delimitação do Douro Património da Humanidade. Definimos os seguintes objetivos específicos: a) Conhecer as perceções dos *stakeholders* sobre o planeamento turístico; b) Indagar qual a familiaridade destes *stakeholders* face ao conceito de DTS; e c) Conhecer o modo como estes *stakeholders* avaliam as acessibilidades/meios de interpretação existentes.

Um conjunto de questões foram colocadas, tendo em conta as dimensões consideradas nos objetivos específicos. Relativamente à dimensão planeamento turístico, pretendemos saber: Quais as dificuldades sentidas e os atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico?; Que objetivos e estratégias podem ser estabelecidas?; e Como é que os *stakeholders* perspectivam o futuro do desenvolvimento turístico?. No que respeita ao DTS, este estudo procurou resposta às seguintes questões: Qual o grau de conhecimento/familiaridade com o conceito de DTS e seus princípios?; Existe consciência, por parte da comunidade, acerca do valor patrimonial e histórico da cidade?; Quais as estratégias para melhorar o envolvimento/participação dos *stakeholders* no processo de desenvolvimento turístico?. Por último, na dimensão acessibilidades e meios de interpretação, as questões colocadas foram: Qual a avaliação das condições de acessibilidade, parques de estacionamento e acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida?; e Qual a avaliação dos meios de interpretação disponíveis?.

O presente artigo está dividido da seguinte forma: a secção 2 analisa a importância das cidades históricas no crescimento e desenvolvimento sustentável do turismo; a secção 3 discute a importância do envolvimento dos *stakeholders* no planeamento turístico (sustentável); a secção 4 apresenta a metodologia utilizada; a secção 5 ilustra os resultados obtidos através nas entrevistas

realizadas aos *stakeholders* considerados; e, por fim, a secção 6 conclui e aponta contributos, limitações e caminhos para a investigação futura.

2. DTS NO CONTEXTO DE CIDADES HISTÓRICAS

Embora seja difícil definir o conceito de património, pode dizer-se que se inclui na cultura e que se tornou num produto comercializável através da História (McKercher, Ho & du Cros, 2005). Trata-se de uma construção social criada para determinados fins, podendo mudar historicamente consoante novos critérios ou interesses (Prats, 1997). Segundo este autor, as razões subjacentes à mobilização dos recursos para a sua conservação residem no seu carácter simbólico e na sua capacidade para, de forma simbólica, representar uma identidade.

Associada à comercialização do património está a definição de turismo cultural, que não é pacífica, tal como ficou demonstrado num estudo realizado por Henriques (2003). O turismo cultural consiste em viajar com o intuito de experienciar locais e atividades representativas da história e do povo do respetivo destino (Pothof, 2006). O seu principal objetivo é a experiência resultante, no entanto, esta varia de pessoa para pessoa, sendo muito importante perceber as suas motivações e perceções (Gorica, Kripa & Zenelaj, 2012).

Assim o tema, pode ser explorado de várias formas, ou seja, os mesmos recursos podem ser interpretados e comercializados de modo a ir ao encontro às necessidades e vontades dos turistas que têm, aliás, um papel muito ativo no processo de produção turística (Marujo & Carvalho, 2010). Neste sentido, esta forma de turismo constitui uma grande oportunidade de desenvolvimento de áreas turísticas com problemas de sazonalidade turística, sendo muito importante para promover a cultura local (Mendes, Valle & Guerreiro, 2010).

As cidades são zonas privilegiadas para o desenvolvimento deste tipo de turismo. Uma cidade histórica não é apenas uma cidade com património ou história, é uma cidade que adotou a História como uma propriedade pela qual toda a cidade deve ser reconhecida (Cros, 2001). Assim, a exploração turística destas urbes providencia muitos benefícios económicos (Marques, Ribeiro, Remoaldo & Vareiro, 2010). Ainda segundo estes autores, o impacto económico manifesta-se como uma mais-valia nas economias locais e mesmo as cidades cujo desenvolvimento económico está assente noutros setores não podem deixar de investir no turismo (Marques et al., 2010).

Solla e Gonzáles (2005, p.48) referem que “a crescente consciencialização para a conservação do património e o uso turístico do centro histórico nos últimos anos tem como resultado a aposta

em numerosas iniciativas de conservação e reabilitação”. Deste modo, podemos afirmar que o património pode ter um papel relevante, como motor de desenvolvimento de uma cidade histórica se tiver presente os princípios do desenvolvimento sustentável.

O conceito de sustentabilidade relaciona-se com a preservação e valorização dos recursos ambientais, sociais e económicos, a fim de satisfazer as necessidades das gerações atuais e futuras (WTO, 2005). Este conceito, nas cidades históricas, é muito variável, pois depende das suas idiossincrasias (Pothof, 2006) que estão diretamente relacionadas com as singularidades de cada cidade histórica (Solla & Gonzáles, 2005). No entanto, deve garantir-se que os recursos, dos quais o turismo depende, não vão ser destruídos nem gastos na totalidade, para que as gerações futuras continuem a poder usufruir da herança turístico-patrimonial (Busby, 2003). Torna-se num fator central a ter em conta no desenvolvimento de estratégias turísticas e, mais do que garantir os recursos turísticos da região, deve focar-se na preservação do património (Pothof, 2006).

A sustentabilidade, no contexto do turismo, envolve a sustentabilidade ambiental, a social e a económica (Gorica et al., 2012). A primeira tem como objetivos manter o capital natural intacto, não degradar o meio ambiente, garantir que a extração de recursos renováveis não exceda a sua velocidade de renovação e assegurar que a extração de recursos não renováveis seja a mínima possível (Maldonado, 2006). A sustentabilidade social determina que a coesão da sociedade no que concerne ao trabalho para objetivos comuns, seja assegurada ao mesmo tempo que se cumpram as necessidades individuais da população, tais como saúde, habitação e educação, sejam cumpridas (Gorica et al., 2012). Por fim, a sustentabilidade económica ocorre quando o desenvolvimento, que se move em direção à sustentabilidade social e ambiental, é financeiramente viável (Busby, 2003).

Sobrevalorizar ou subvalorizar o património poderá colocar em causa a sustentabilidade de um destino (McKercher & Ho, 2011) que possua uma oferta cultural, pelo que a gestão e o planeamento se tornam essenciais para que ocorra um “saudável” crescimento do destino. Nesse sentido, Sachs (1993) refere que a sustentabilidade só poderá ser impulsionada através da operacionalização de um modelo de planeamento que possa privilegiar todas as suas dimensões.

A abordagem do planeamento do setor público para a gestão da cidade histórica patrimonial começou com a preservação (que datam do século XIX), seguida de planeamento de conservação (perto de 1960) e planeamento da herança - a partir dos anos 1980 (Ashworth & Tunbridge, 2000).

No que diz respeito ao planeamento, é a partir dos anos 70 que várias cidades tentaram diferentes modelos, com distintos mecanismos de conservação, renovação e reabilitação para os seus espaços. Os efeitos, em muitos dos casos, foram desiguais, e algumas cidades não conseguiram parar o processo de deterioração destes espaços (Solla & Gonzáles, 2005). Por esse motivo, hoje a tónica do planeamento nas cidades históricas está assente no conceito de reabilitação integral, que pressupõe um tratamento integral do tecido histórico, centrando-se na recuperação formal e habitacional do centro, e fundamentando-se em três pilares: o físico, o social e o funcional (Solla & Gonzáles, 2005). Ainda, segundo estes autores, esta reabilitação integral deve ser “controlada desde a administração para garantir uma correta utilização do centro histórico, centrada na multifuncionalidade e heterogeneidade social”(Solla & Gonzáles, 2005, p.51).

3. A IMPORTÂNCIA DOS STAKEHOLDERS NO PLANEAMENTO TURÍSTICO

O desenvolvimento turístico sustentável, ao pressupor a realização de acções que garantam o atendimento das necessidades das gerações presentes sem comprometer as necessidades das gerações futuras, vai utilizar, necessariamente, instrumentos que viabilizem esse objectivo. Assim, o planeamento é indispensável para o desenvolvimento turístico sustentável. A contribuição do planeamento justifica-se tendo em conta que envolve a reflexão sobre a utilização dos espaços e das dinâmicas locais, de que resultam ambientes mais harmónicos, que permitem uma articulação optimizada dos factores socioeconómicos, ambientais, políticos e culturais (Amorim, 2013).

O planeamento turístico deve ser pensado de forma a proteger os recursos naturais, históricos e culturais de uma região pois a atividade turística dessa região depende desses recursos (Frey & George, 2010). O planeamento deve também considerar a promoção de investimentos públicos e privados adequados (Fazenda, da Silva & Costa, 2008). Ao mesmo tempo que assegura a sustentabilidade do turismo, o planeamento turístico deve ser orientado para proporcionar benefícios socioeconómicos para a sociedade (WTO, 2005).

O estudo, realizado por van der Borg, Costa e Gotti (1996) acerca do turismo em cidades europeias patrimoniais, realça a importância que o planeamento tem principalmente como um instrumento que permite medir os efeitos negativos do turismo, através da monitorização em todas as dimensões, para que se possam implementar mecanismos de correção, não só para reduzir os impactos negativos do turismo, mas para tornar a atividade turística compatível com as necessidades da comunidade local.

Gorica et al. (2012) referem que o planeamento turístico inclui: avaliação dos possíveis impactos do desenvolvimento e os problemas de recursos que serão enfrentados; analisar o status

competitivo de um destino e a sua capacidade para responder às mudanças no mercado; fornecer um nível de estabilidade e praticabilidade no progresso global do desenvolvimento turístico de uma dada área.

No que se refere aos processos de desenvolvimento, os modelos de gestão que envolvem todos os *stakeholders*, e nos quais o foco está na qualidade e na sustentabilidade, têm-se mostrado mais adequados às comunidades turísticas. Ou seja, têm proporcionado mais qualidade de vida e maiores benefícios sociais e económicos às comunidades (Amorim, 2013).

De facto, a criação e desenvolvimento do turismo, numa determinada comunidade, envolve vários *stakeholders* cujos interesses vão ser afetados positiva ou negativamente. Por *stakeholder*, entende-se qualquer indivíduo ou grupo passível de afetar ou ser afetado pelos objetivos organizacionais (de Andrade, 2009). A forma como os *stakeholders* são afetados vai ter grandes repercussões no desenvolvimento da área turística, a curto, médio e longo prazo (de Araujo, 2008). Neste sentido, o envolvimento de um grande número de *stakeholders* no planeamento turístico de um destino é determinante na capacidade competitiva deste no mercado em que se insere (Carlisle, Kunc, Jones & Tiffin, 2013).

São diversos os agentes/partes interessadas na atividade turística, os quais podem desempenhar papéis importantes na clarificação de objetivos (Burns, 2004) relativos ao planeamento turístico, devendo ser envolvidos, desde o primeiro momento, na gestão e planeamento de um determinado destino turístico.

O planeamento de um destino turístico deve ter em conta a oferta e a procura, ou seja, só entendendo o que os turistas procuram e as suas expectativas, se pode avaliar o potencial do produto cultural que se pretende comercializar (INTERREG, 2006). Por outro lado, a forma de planeamento participativo é benéfica para o destino turístico em questão, nomeadamente no que diz respeito ao fortalecimento democrático da região e à existência de uma melhor coordenação entre as políticas adotadas e os respetivos interesses (Aas, Ladkin & Fletcher, 2005). Estas mudanças positivas contribuem para o desenvolvimento sustentável do destino turístico (de Araujo, 2008). Um planeamento eficaz da atividade turística de uma região pode gerar grandes benefícios para a comunidade local (Carbone, 2006).

No que diz respeito aos estudos que têm sido realizados, grande parte das pesquisas que foram feitas no passado, investigavam apenas a complexa relação entre as partes interessadas e turismo em grupos individuais das partes interessadas; residentes, visitantes, empresários ou funcionários

do governo, e suas percepções e atitudes (Andereck & Vogt, 2000; Brunt & Courtney, 1999; Long, Perdue & Allen, 1990; Martin, 1995; Mathieson & Wall, 1982; Murphy, 1985; Pizam, Uriely & Reichel, 2000).

Num estudo que elaboraram em Queensland, Hardy e Beeton (2001) chamam a atenção para a necessidade de realizar investigações que comparem os vários grupos interessados com base nos seus interesses. Existem vários exemplos deste tipo de estudos que comparam as diferenças de percepção de diversos *stakeholders*, face do desenvolvimento do turismo. Como, por exemplo, moradores e empresários (Andriotis, 2005 e Pizam, 1978); moradores e turistas (Puczko & Rätz, 2000); moradores, empresários e turistas (Byrd, 1997 e Kavallinis & Pizam, 1994) moradores, empresários e funcionários governamentais (Lankford, 1994 e Murphy, 1983).

No presente trabalho, optamos por estudar os empresários, aqui representados pelos operadores, e os funcionários governamentais, representantes do poder local e gestores do património.

No que diz respeito aos operadores, estes, muitas vezes, foram apontados como sendo responsáveis por vários impactos negativos nos destinos (Mason, 2003). A *United Nations Environment Programme* (UNEP) corrobora esta posição, num estudo que realizou em 2005, salientando o facto de que, no passado, os operadores turísticos negligenciaram as suas responsabilidades ambientais e sociais, argumentando que eram simplesmente intermediários entre os clientes e os prestadores de serviços, e que os impactos de destino são de responsabilidade do sub-fornecedores contratados ou das autoridades locais (Khairat & Maher, 2012). Este estudo conclui que esta posição se alterou e, nos dias de hoje, a maioria dos operadores turísticos entende que é precisamente por serem intermediários - trabalhando em estreita colaboração com os turistas e fornecedores de serviços turísticos - que podem ter um impacto importante na forma como os recursos de destino são geridos, influenciando as escolhas dos consumidores, as práticas dos fornecedores, e os padrões de desenvolvimento de destinos (WTO, 2005).

Este grupo de *stakeholders* desempenha papéis importantes na mudança de atitudes e comportamentos, relativamente a formas de turismo mais responsáveis: influenciando o volume e direcção dos fluxos turísticos, integrando e afectando atitudes e práticas de diversos *stakeholders* ligados ao turismo e influenciando destinos e comunidades locais (Sigala, 2008 *in* Khairat & Maher, 2012). Neste sentido, e tal como refere Robson e Robson (1996 *in* Hardy & Beeton, 2001), a aplicação da teoria dos *stakeholders* implica o envolvimento dos operadores turísticos no processo de tomada de decisão.

Também no caso dos gestores do património tem-se assistido a uma postura diferente, relativamente ao modo como estes estabelecem relações com a indústria turística. Hoje existe uma ligação de proximidade entre o património e a indústria do turismo. Sente-se, cada vez mais, a necessidade de preparar e gerir o património com o objetivo de que venha a dar resposta às necessidades da procura (Troitiño Vinuesa, 2003). Tal como refere Prentice (1993), a experiência dos visitantes está potencialmente sob o controlo direto da gestão. Neste sentido, a finalidade das atrações patrimoniais é gerir a satisfação numa consciencialização e aproveitamento da experiência. Há porém que estabelecer regras de convivência entre os turistas e o património, numa visão de rentabilização económica e de desenvolvimento social (Peralta, 1997).

Já no que concerne ao poder público local, este deve ter presente que a transformação das cidades históricas em produtos turísticos, faz com que se assumam riscos que podem conduzir a impactos negativos (perda da capacidade de carga; desaparecimento da vida urbana equilibrada; destruição do património arquitetónico e cultural, entre outros) (Solla & Gonzáles, 2005). Como é óbvio, o poder local é uma parte essencial para o suporte e encorajamento do desenvolvimento turístico sustentável, até porque o influencia, de forma direta através de leis e regulamentos, infraestruturas, segurança (residentes e turistas), limite de entrada de turistas, leis sobre o uso e requalificação do património, entre outros; e, de uma forma indireta através: do apoio que pode dar o setor privado ligado ao turismo; da criação de benefícios fiscais; do incentivo ao uso adequado do património e à proteção da cultura (Gorica et al., 2012). Atendendo a estes factores, o processo de desenvolvimento/planeamento é, na maior parte dos casos, liderado pelo poder local, o qual deverá assegurar a participação das diversas partes interessadas no processo.

4. METODOLOGIA

Nesta secção expomos a metodologia de investigação utilizada na abordagem empírica.

Tipo de investigação: Tendo em conta os objetivos, o conteúdo e o contexto da investigação, a escolha da metodologia recaiu na abordagem qualitativa. Segundo Malhotra (2006), este tipo de abordagem mostra-se adequada para compreender a natureza de fenómenos sociais, proporcionar melhor visão e compreensão do contexto do problema.

A investigação pode ser, também, considerada como exploratória e descritiva (Gil, 1999). É exploratória dado que permitirá obter mais conhecimento sobre a temática, com o propósito de formulação de problemas mais precisos em posteriores estudos. É descritiva porque se pretende recolher informações sobre perceções, opiniões, visões e atitudes face a um determinado fenómeno.

A metodologia de estudo de casos foi adotada, tendo em conta que os propósitos da investigação residem na tentativa de “compreender fenómenos sociais complexos” (Yin, 1994, p. 3). O caso em estudo, é a cidade histórica de Lamego, que integra a delimitação do Douro Património da Humanidade. Trata-se uma cidade portuguesa que pertence ao Distrito de Viseu, Região Norte e sub-região do Douro, com cerca de 18 218 habitantes, no perímetro urbano e cerca de 11 000, no centro histórico. O município está situado na margem sul do rio Douro. É considerada uma cidade monumental, com uma importância histórica significativa - foi uma das primeiras cidades portuguesas a ter diocese, que ocorreu por volta do ano 570 (Diocese de Lamego, 2013).

Devido a restrições financeiras e de tempo, realizamos um estudo por conveniência e julgamento, tendo sido escolhidos os intervenientes a entrevistar de acordo com critérios específicos. Relativamente ao tipo de procedimento da investigação qualitativa realizada, a abordagem escolhida foi a direta, não encoberta, na qual o objectivo do estudo é revelado, à priori, aos entrevistados, ficando também claro pelo teor das questões colocadas.

Método de recolha de dados: A principal fonte para recolha de dados primários foram as entrevistas em profundidade. Foram entrevistados elementos considerados “chave” para a análise das temáticas em questão (Tabela 1), isto é, foram feitas entrevistas pessoais em profundidade a diferentes *stakeholders*, caracterizados como informantes chave nas organizações, tal como é defendido na literatura por diversos autores (Flick, 2005; Kvale & Brinkmann, 2009). Três grupos, com um perfil diferenciado, foram considerados: o grupo dos gestores do património, que incluiu os membros que desempenham a função de gestão do património lamecense (ver secção 5.1.), um segundo grupo, composto pelos operadores turísticos, os quais neste caso se restringiu ao operador turístico *Dolce Far Niente*, o único na cidade de Lamego e um terceiro grupo que incluiu três representantes do governo local, abrangendo as várias competências atribuíveis ao poder local.

A identificação destes grupos de interesse efectuada tendo em conta a intenção de poderem representar o essencial sobre o desenvolvimento turístico (sustentável) da cidade histórica de Lamego, pretendendo-se captar as suas perceções e atitudes relativamente ao contexto em que estão inseridos. Yin (1994) sugere este percurso, quando o objetivo consiste em reproduzir realidades sociais complexas através da metodologia do estudo de casos.

Tabela 1: Entrevistas efetuadas

1ª etapa: novembro e dezembro de 2012	2ª etapa: março e abril de 2013	
Gestores do património	Operador Turístico	Poder local
Função/Nome	Função/Nome	Função/Nome
RGP1: Presidente do Cabido da Sé de Lamego	ROT: Directora do operador turístico <i>Dolce Far Niente</i>	RPL1: Presidente da Câmara de Lamego
RGP2: Membro da Irmandade de Nossa Senhora dos Remédios		RPL2: Vereador do Turismo
RGP3: Diretor do Museu de Lamego		RPL3: Presidente da Junta de Freguesia da Sé
RGP4: Técnico Superior da Câmara Municipal de Lamego (Castelo)		

Legenda: RGP – Respondente Gestores do Património; ROP – Respondente Operador Turístico; RPL – Respondente Poder Local

Fonte: Elaboração própria

Instrumento de recolha de dados: Segundo Yuksel, Bramwell e Yuksel (1999), o planeamento do turismo deve ser dinâmico e contínuo, capaz de se adaptar às circunstâncias e necessidades de mudança nos destinos. Estes autores consideram que as informações recolhidas, através das entrevistas, são uma metodologia positiva e ilustraram a forma como se podem monitorizar vários pontos de vista das partes interessadas, durante a implementação de um plano de desenvolvimento turístico, o que pode permitir melhorar todo o processo de planeamento.

Atendendo às características do nosso objeto de estudo, a metodologia, que mais se ajusta aos nossos objetivos de estudo, foi a entrevista estruturada com questões abertas. Utilizamos um guião de entrevista, no qual as questões colocadas, tiveram como objetivo, dar resposta às questões de investigação previamente identificadas, dividindo-as em três dimensões principais (categorias em análise), escolhidos a partir da revisão da literatura ligada ao DTS e à abordagem de gestão baseada na teoria dos *stakeholders*: 1) Planeamento turístico; 2) Desenvolvimento turístico sustentável; e 3) Acessibilidades e meios de interpretação. Estas dimensões/categorias constituem focos de interesse da investigação, apresentando uma ligação com a abordagem conceptual adotada, bem como com as questões resultantes do problema a estudar e da realidade sob investigação.

As dimensões (e os seus indicadores) foram baseadas em estudos anteriores relacionados com perceções e atitudes dos *stakeholders* no processo de DTS e no planeamento turístico de cidades históricas (Carbone, 2006; Garrod, Fyall, Leask & Reid, 2012; Yuksel et al., 1999; Pothof, 2006).

No guião de entrevista, a secção 1 pretende obter informações acerca de aspectos estratégicos ligados ao turismo e à gestão da cidade enquanto destino turístico-patrimonial. Assim, foram abordadas questões relacionadas com dificuldades sentidas, atores envolvidos, objetivos e estratégias a definir, em termos do futuro do desenvolvimento turístico da cidade, a médio/longo prazo. A segunda secção é composta por um conjunto de questões associadas directamente com

o tema central de investigação. Nesta parte, o propósito reside na tentativa de perceber o grau de familiaridade/conhecimento dos entrevistados sobre as questões da sustentabilidade (DTS, princípios de sustentabilidade). Para além disso, foram colocadas questões para aferir o grau de consciência do valor patrimonial existente, e a utilização de estratégias para melhorar o envolvimento dos *stakeholders* no desenvolvimento turístico. A terceira secção relaciona-se com aspectos mais práticos e operacionais, ao nível das amenidades disponíveis no património em análise, nomeadamente as acessibilidades e meios de interpretação existentes.

Análise e interpretação dos dados: Os dados recolhidos na investigação têm uma natureza qualitativa, a qual condicionou a análise realizada. No sentido de auxiliar a análise dos dados, todas as entrevistas foram gravadas e transcritas, tal como recomenda. Realizamos uma análise de conteúdo, tendo em conta as dimensões/categorias estabelecidas à priori no instrumento de recolha de dados (guião de entrevista), o qual permitiu alguma homogeneidade e linha orientadora em termos das respostas dos três grupos de *stakeholders* em estudo. A escolha das dimensões/categorias teve subjacente a problemática teórica e os objetivos de investigação definidos.

Para a leitura dos dados, usamos a técnica de análise de conteúdo, que segundo Bardin (2008, p. 44) é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção (variáveis inferidas) destas mensagens”. A organização desta análise foi feita tendo presente a exploração de três etapas principais definidas por Bardin (2008). Neste contexto, em primeiro lugar, fizemos a pré-análise do material, que consiste na seleção e organização do mesmo; em segundo lugar, procedemos à exploração do material, que se traduz na realização de operações de classificação, categorização, codificação e enumeração do material; e, em terceiro, tratamos os resultados obtidos e fizemos uma síntese da interpretação dos resultados, de modo a conseguirmos obter dados significativos e válidos.

Foram criadas três categorias de análise (dimensões) e 11 subcategorias (indicadores). A “categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento (...) sendo que os critérios de categorização podem ser variados (semântico, sintático, léxico e expressivo)” (Bardin, 2008, p. 145, 146). Depois de encontradas as categorias e definidos os seus indicadores, foi feita a análise das entrevistas, tendo em consideração, como unidades de análise, a unidade de registo e a unidade de contexto. Foram escolhidas as unidades de registo, “segmento mínimo de conteúdo que se considera necessário para poder proceder à análise, colocando-o numa dada categoria” (Carmo &

Ferreira, 1998, p. 257) que foram codificadas por meio de temas. A fase seguinte consistiu na definição da unidade de contexto, que “constitui o segmento mais longo de conteúdo que o investigador considera, quando caracteriza uma unidade de registo, sendo a unidade de registo o mais curto” (Carmo & Ferreira, 1998, p.257), que auxiliam a compreensão das unidades de registo. A etapa subsequente consubstanciou-se na interpretação de dados e posterior discussão dos mesmos. Tendo em conta o número reduzido de entrevistas, optámos por não utilizar *softwares* de análise de dados qualitativos.

5. VISÕES E PERCEÇÕES DOS GESTORES, PROMOTORES E GOVERNANTES

5.1. Os que gerem o património lamecense

Foram entrevistados quatro gestores do património Lamecense, responsáveis pela gestão dos seguintes monumentos: Sé Catedral, Santuário da Nossa Senhora dos Remédios, Museu de Lamego e Castelo de Lamego.

Figura 1: Monumentos analisados



Sé Catedral – Presidente do Cabido da Sé (RGP1)



Santuário da Nossa Senhora dos Remédios – Membro da irmandade (RGP2)



Museu de Lamego – Diretor (RGP3)



Castelo de Lamego – Técnico Superior da Câmara Municipal (RGP4)

De seguida, realizamos a análise qualitativa das respostas dadas, tendo em conta as três dimensões consideradas, e que correspondem aos objetivos específicos definidos.

Planeamento turístico: A maior dificuldade percebida na gestão dos monumentos está relacionada com o financiamento para a gestão e manutenção do património, verificando-se diferenças significativas no modo como são financiados. No caso dos monumentos, cuja gestão é da responsabilidade da Igreja Católica, Sé e Santuário, a gestão corrente conta unicamente com as contribuições dos fiéis, embora, em obras pontuais de requalificação e conservação, os dois monumentos tenham beneficiado, na última década, de programas de conservação e requalificação financiados por fundos Europeus. No caso do Museu, o seu financiamento está dependente do orçamento de Estado. O Castelo está integrado num programa de requalificação e reconversão do património, que ainda está a decorrer, e o seu financiamento para a gestão corrente está assegurado por mais dois anos.

Relativamente às pessoas singulares e/ou coletivas envolvidas na gestão dos monumentos, todos os entrevistados destacaram que a equipa de gestão é constituída por elementos internos e que a ligação com pessoas ou entidades exteriores se faz somente por obrigatoriedade legislativa com os organismos públicos que tutelam os monumentos. O museu é o único monumento que conta, na sua gestão, com a participação de um grupo interessado, denominado “Os amigos do museu”, embora essa participação seja meramente consultiva.

No que diz respeito aos objetivos mais urgentes a alcançar num futuro próximo, para o desenvolvimento do património, enquanto produto turístico, o RGP4 considera que :

“é necessário inverter o processo de degradação do parque habitacional e a desertificação a nível de habitantes. Existe um plano de pormenor, de 1974 e que foi concluído em 1978, que previa uma serie de intervenções para o bairro. Na altura foi então feito um levantamento da população, que já na altura era quase 80% dela idosa. Foi levantado mais tarde outro estudo em que se voltou a confirmar que a população do bairro é maioritariamente idosa. O bairro encontra-se envelhecido e com o parque habitacional degradado, preocupando todos os lamecenses” (RGP4)

Ainda relativamente à mesma questão, o RGP1 não considera pertinente estabelecer uma ligação entre o turismo e o património, pelo que o futuro do monumento, segundo este responsável, passa muito mais pela sua função primária, que é litúrgica, do que pela sua função secundária, enquanto produto patrimonial aberto a todos os visitantes. Já o RGP3 salienta como objetivos para o futuro os seguintes aspetos: “O funcionamento em rede; otimização dos recursos disponíveis; criação de sinergias de colaboração com outras instituições culturais e operadores

turísticos”. Por último, o RGP2 considera que é necessária uma intervenção de fundo na mata dos Remédios e seu escadório, que passa, acima de tudo, pela recuperação da mata dos Remédios.

Quando questionados acerca das estratégias de gestão, todos os gestores consideraram a sua não existência com vista ao desenvolvimento turístico, com exceção do RGP3, o qual refere que o museu está integrado numa estratégia regional definida pela Direção Regional da Cultura do Norte (DRCN). No caso da Sé, o seu responsável frisou que a missão principal da Sé é litúrgica, pelo que não considera prioritário o desenvolvimento de qualquer estratégia ligada ao turismo.

Em termos de futuro a médio e longo prazo, todos consideram que a crise que o país atravessa poderá colocar em perigo os monumentos no que diz respeito à sua gestão. Os gestores entrevistados acreditam que poderão vir a beneficiar com o crescimento do turismo na região, referindo que têm sido feitos esforços no sentido de uma maior ligação entre os monumentos e o turismo: A Sé faz parte do projeto da Rota das Catedrais, o museu está integrado no projeto do vale do Varosa e tem acordos com operadores turísticos, o Castelo está integrado no programa Viver Lamego e no Projecto Vale do Varosa, e, por fim, o Santuário de Nossa Senhora dos Remédios faz parte dos roteiros da Cooperativa de Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso (TUREL/TCR).

Desenvolvimento turístico sustentável: O RGP3 demonstrou ter conhecimento do conceito de DTS e considera fundamental a sua aplicação na museologia, embora só tenham alguns indicadores tratados: “Existem indicadores quantitativos para a gestão de fluxos turísticos no museu e para medir a capacidade de carga, mas carecem de desenvolvimento e melhoramento”.

O RGP4 mostra-se minimamente familiarizado com o conceito de DTS, considerando importante a sua implementação. No que diz respeito à Sé e ao Santuário, os seus gestores (RGP1 e RGP2) referiram que desconhecem os princípios ligados ao conceito e nunca refletiram sobre a importância da aplicação destes princípios nos seus monumentos.

De um modo geral, todos os entrevistados consideram que a população local valoriza o património existente em Lamego, embora não se envolva o suficiente na sua gestão. Segundo os gestores do património, esta postura deve-se acima de tudo à má comunicação que se tem vindo a estabelecer entre os gestores e a comunidade. A relação mais positiva dá-se na Sé, mas está vinculada à ligação religiosa da comunidade com o monumento.

Acerca do envolvimento da comunidade no desenvolvimento turístico do património, todos os entrevistados consideram que é importante, mas inexistente. Tal como é explicado pelo RGP2:

“o envolvimento não é nenhum. As pessoas criticam muito a gestão do santuário... e é verdade que nem tudo está bem. Só que também não há nenhum impulso por parte [desta] para ajudar. A população gosta muito de vir ao santuário e gozar das condições deste, mas não passa disto.” (RGP2)

Apesar de todos os gestores afirmarem que não existe envolvimento por parte da população local, nenhum indicou ter uma estratégia definida para promover a participação da comunidade no desenvolvimento turístico (sustentável) da cidade/património.

Acessibilidades e meios de interpretação: Relativamente aos serviços oferecidos aos visitantes, e no que diz respeito às condições de acessibilidade ao local e presença de parques de estacionamento, os gestores entrevistados consideraram a existência de boas acessibilidades e parques de estacionamento insuficientes (com exceção do Santuário que possui um parque próprio). Quanto à acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, todos os gestores entrevistados consideraram muito importante a sua implementação, mas referiram que esta está dependente da disponibilidade financeira. Mais uma vez, o único monumento que disponibiliza esta facilidade é o santuário.

Na análise que realizaram aos meios interpretativos não pessoais, o RGP3 refere que tem, como meios de interpretação painéis, desdobráveis e multimédia; no entanto, considera que são insuficientes e que devem ser melhorados. No caso da Sé e do Santuário, são disponibilizados painéis informativos, traduzidos em diversas línguas, nesse sentido, os seus gestores consideram que respondem às necessidades dos visitantes. O Castelo não tem meios interpretativos, uma vez que ainda se encontra numa fase de recuperação, estando, contudo, planeada a aplicação de diversos instrumentos interpretativos.

Na tabela 1 apresentamos uma síntese das respostas relativamente às dimensões consideradas. As conclusões apresentadas estão refletidas nos comentários descritos anteriormente.

Tabela 1.: Percepções dos gestores do património acerca do planeamento turístico, DTS e acessibilidades e meios de interpretação

Dimensões/Categorias	Indicadores/subcategorias	Temas	RGP1	RGP2	RGP3	RGP4	Total
Planeamento turístico	Principais dificuldades percebidas na gestão da cidade/património de Lamego enquanto destino turístico	Planos não integrados que dificultam a gestão da cidade				X	1
		Escassez de recursos financeiros	X	X	X		3
	Atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico da cidade/monumento.	Órgãos ligados a igreja católica)	X	X			2
		Elementos da gestão e tutela do estado			X	X	2
	Objetivos mais urgentes a alcançar num futuro próximo, para o desenvolvimento turístico desta cidade/património	Incrementar a função litúrgica e intervenções património	X	X			2
		Recuperar o parque habitacional e património vernacular				X	1
		Organização dos fluxos			X		1
	Estratégias de desenvolvimento turístico definidas para futuro da cidade/património	Não sabem que estratégias deveriam ser seguidas	X	X		X	3
		Estratégia regional definida pela DRCN			X		1
	DTS	Familiaridade/conhecimento do conceito de “Desenvolvimento Turístico Sustentável”	Não têm nenhum conhecimento	X	X		
Têm um conhecimento vago						X	1
Conhece bem o conceito					X		1
Consciência, por parte da população, acerca do valor patrimonial e histórico da cidade		Têm consciência do valor	X	X	X	X	4
Estratégia para incorporar a população no DTS da cidade/património		Não sabem	X	X	X	X	4
Acessibilidades e meios de interpretação	Avaliação das condições de acessibilidade dentro da cidade	Boas	X	X	X	X	4
	Disponibilização de parques de estacionamento	Existem, mas são pagos		X	X	X	3
		São suficientes	X				1
	Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida	Boas		X			1
		Inexistentes	X		X	X	3
	Avaliação dos meios de interpretação que existem	Escassos			X		1
		Suficientes	X	X			2
Inexistentes					X	1	

Fonte: Elaboração própria

5.2. Os que promovem e “vendem” Lamego

Foi entrevistada a proprietária do único operador turístico *incoming* existente em Lamego (ROT). Optamos por manter a estrutura da entrevista, sendo que, neste caso, solicitamos que as respostas fossem mais direcionadas para a visão deste *stakeholder*, face ao desenvolvimento/planeamento turístico da cidade de Lamego.

Planeamento turístico: A maior dificuldade percebida na gestão da cidade, segundo a entrevistada, passa pela receção e acolhimento na cidade, uma vez que o posto de turismo não fornece informação:

“os panfletos são inexistentes e os mapas têm muito pouca qualidade. Os guias que vêm nas excursões, oriundos dos cruzeiros fluviais, não têm conhecimentos suficientes para fazer a leitura da cidade sendo que, grande parte das vezes, se limitam a “largar os turistas em frente ao museu e da Sé sem que seja dada nenhum tipo de informação” (ROT).

Segundo a entrevistada, a Câmara Municipal e os organismos públicos ligados ao turismo são os principais atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico. Contudo, considera que diversos *stakeholders* (associações de desenvolvimento, operadores, população, representantes do poder público) deveriam ser integrados. Chama a atenção para o facto de a sua empresa nunca ter sido envolvida em nenhum projeto de desenvolvimento turístico para a cidade.

Relativamente aos objetivos a alcançar para o desenvolvimento turístico da cidade, a entrevistada reforça a criação de um programa de desenvolvimento turístico sustentável com a participação de todos os *stakeholders*. A liderança desse processo deveria ficar a cargo de uma associação de desenvolvimento regional privada.

A entrevistada refere que não tem conhecimento suficiente para definir estratégias globais de desenvolvimento turístico da cidade.

Desenvolvimento turístico sustentável: Embora conheça o conceito, a entrevistada não faz ideia de como se poderá aplicar na cidade. A entrevistada argumenta que a postura da sua empresa, relativamente ao desenvolvimento turístico sustentável, está presente no modo como constroem os programas para região:

“dentro dos programas tentamos ir a vários sítios desde um restaurante em Lamego, uma tasca na aldeia, ou mesmo levar, simplesmente, os visitantes a tomar um café durante o percurso que efetuamos (...)tentamos, também, envolver a população nos programas, por exemplo pessoas com mais idade que gostam muito de falar, como Sr. João do artesanato que adora falar, o que agrada aos visitantes (...) também trabalhamos com o senhor Fandino que faz olaria e tem imenso jeito para falar com os visitantes (...) deste modo conseguimos divulgar, ao mesmo tempo, a região e o artesanato que cá se faz”. (ROT)

A entrevistada considera que a comunidade local tem consciência do valor patrimonial existente em Lamego.

No que diz respeito ao envolvimento da população no DTS, o ROT afirma que não será fácil, até pela própria experiência de contacto com a mesma, uma vez que a população é muito reservada. Na sua opinião, só há uma forma de envolver toda a população: através do retorno económico e, neste sentido, refere que “a única forma de envolver a população local (falando português) é dar dinheiro a ganhar a toda a gente(...)senão as pessoas não se querem envolver” (ROT).

Acessibilidades e meios de interpretação: A proprietária do operador turístico refere que as acessibilidades para a cidade são boas; excetuando, a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida que é inexistente. Os parques de estacionamento são suficientes mas são todos pagos, o que não facilita a estada dos turistas. Os meios interpretativos não pessoais são escassos e de fraca qualidade.

Em síntese, na tabela 2, encontra-se uma descrição das respostas no que respeita às dimensões em análise. As conclusões apresentadas estão refletidas nos comentários descritos anteriormente.

Tabela 2: Perceções do operador turístico acerca do Planeamento turístico, DTS e Acessibilidades e meios de interpretação

Dimensões/categorias	Indicadores/subcategorias	Temas	ROT1	Total
Planeamento turístico	Principais dificuldades percebidas na gestão da cidade/património de Lamego enquanto destino turístico	Planos não integrados que dificultam a gestão da cidade	X	1
	Atores envolvidos no processo da gestão da cidade/ monumento.	Camara Municipal e organismos públicos ligados ao turismo	X	1
	Objetivos mais urgentes a alcançar num futuro próximo, para o desenvolvimento turístico desta cidade / património	Envolver todos os <i>stakeholders</i> na gestão.	X	1
	Estratégias de desenvolvimento turístico definidas para futuro da cidade/património	Criação de um plano de gestão DTS cuja liderança pertença ao setor privado	X	1
DTS	Familiaridade/conhecimento do conceito de “Desenvolvimento Turístico Sustentável”	Têm conhecimento vago	X	1
	Consciência, por parte da população, acerca do valor patrimonial e histórico da cidade	Têm consciência do valor	X	1
	Estratégia para incorporar a população DTS da cidade /património	Proporcionar retorno financeiro através da atividade turística	X	1
Acessibilidades e meios de interpretação,	Avaliação das condições de acessibilidade dentro da cidade	Razoáveis	X	1
	Disponibilização dos parques de estacionamento	Existem, mas são pagos	X	1
	Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida	Inexistentes	X	1
	Avaliação dos meios de interpretação existentes	Escassos	X	1

Fonte: Elaboração própria

5.3. Os que governam Lamego

Foram entrevistados três representantes do poder local, a saber: o Presidente da Câmara de Lamego (RPL1), o Vereador do Turismo (RPL2), e o Presidente da Junta de Freguesia da Sé

(RPL3). Usamos a mesma estrutura do guião de entrevista, sendo que as questões estiveram direcionadas para o desenvolvimento turístico da cidade, particularmente no que respeita ao programa “Viver Lamego - Valorização e Integração Urbana do Centro Histórico de Lamego”, cujo objetivo estratégico está centrado “no turismo e na promoção da qualidade de vida da população local” (CML, 2013).

Planeamento turístico: Relativamente às dificuldades sentidas na gestão, os entrevistados frisam que, apesar das mais valias que o Programa Viver Lamego produziu, as fragilidades são muitas, uma vez que vários espaços, importantes do ponto de vista da oferta patrimonial, não foram incluídos neste projecto da cidade. A título de exemplo, o RPL3 chama a atenção para o estado de degradação que se encontra o bairro da Ponte. O RPL1 partilha da mesma opinião dizendo que:

“O bairro da ponte está sofrer do mesmo mal de toda a cidade, pois a reabilitação só ocorreu na rua da olaria (...) sentimos o mesmo problema na não requalificação urbana do bairro histórico do castelo, é um problema para a ligação do bairro ao turismo, uma vez que muitas atividades poderão não acontecer. Os equipamentos não devem estar isolados e fora de mão, é necessário criar dinâmicas”.
(RPL1)

Segundo o RPL2 e RPL3, a falta de reabilitação urbana, aliada à crise que o país atravessa e à pressão de destinos concorrentes, podem pôr em causa o desenvolvimento turístico da cidade.

Os entrevistados consideram que a gestão da cidade está quase exclusivamente dependente da Câmara Municipal, através dos projetos que foram desenvolvendo na última década. No entanto, no que diz respeito à ligação existente entre os diversos *stakeholders*, todos os entrevistados referem que o envolvimento entre as partes interessadas é muito importante; contudo, são da opinião de que, no caso de Lamego, estas ligações são quase inexistentes. O RPL3 dá como exemplo o modo como este organismo tem sido envolvido do ponto de vista formal, já que, nos diversos programas que estão a decorrer na cidade, a Junta de Freguesia nunca foi ouvida, embora, muitas vezes, apareça na ficha técnica desses programas como parceira.

O RPL1 entende que a ligação entre as partes interessadas é uma das maiores responsabilidades do município, mas não tem conseguido dar-lhe resposta adequada. No seu entendimento existem dificuldades acrescidas devido à posição que as partes interessadas têm relativamente ao modo como veem as parcerias:

“Os parceiros só procuram a câmara para fazer pedidos de sedes para as suas associações ou organizações e verbas (...). No caso dos monumentos, até nos pedem verbas para o papel higiénico por causa das visitas dos turistas (...). As pessoas vêm à câmara porque necessitam alguma coisa da câmara, não porque querem parcerias”. (RPL1)

Refere ainda que, no caso concreto do programa Viver Lamego, o envolvimento das partes interessadas falhou:

“A abordagem falhou porque a execução do projeto foi muito demorada, começou em 2008, quem subscreeveu a parceria já nem lá está. As obras pararam várias vezes, foram vários os contratemplos. Por exemplo, os estudos arqueológicos, param a obra várias vezes, as sondagens trazem coisas positivas e negativas”. (RPL1)

Relativamente aos parceiros que estão envolvidos no programa Viver Lamego, dos 21 iniciais, hoje contam, somente, com a colaboração ativa de quatro ou cinco *stakeholders*. Apesar de todas as fragilidades detetadas, o RPL2 entende que “a câmara terá que ser sempre o motor de um projeto de desenvolvimento sustentável do turismo”.

No que concerne à divulgação do projeto junto da comunidade, quer o RPL2 quer o RPL1 referem a existência de vários problemas, como o facto de a página web de apresentação e divulgação do programa não ser apelativa: “não tem expressão, tem meia dúzia de críticas, o site ficou muito estático” (RPL1).

Um dos objetivos mais importantes, para o RPL2, diz respeito à organização dos fluxos: “ao domingo chegamos a ter em frente ao museu à volta de 500 pessoas, só dos autocarros dos barcos. É necessário disciplinar este tipo de fluxos, porque se perde qualidade na oferta” (RPL2). O RPL1 e o RPL3 afirmam que um dos objetivos estratégicos é a conclusão das intervenções que estão a ser realizadas para que a próxima fase de desenvolvimento turístico possa ser iniciada.

Quanto às estratégias para o futuro da cidade, a médio e longo prazo, o RPL2 e o RPL1 acreditam que Lamego deverá ser integrada numa rede de oferta patrimonial. Neste sentido, referem que já existe uma parceria estratégica com o museu, o qual, por sua vez, já está integrado no projecto do Vale do Varosa. O RPL1 salienta a importância desta parceria, pois “não conseguiria musealizar o castelo, se não fosse este crescimento em rede” (RPL1).

Acerca das perspetivas futuras para Lamego, estes dois responsáveis pelo poder local referem que, após a conclusão do projeto Viver Lamego (prevista para janeiro de 2014), será necessário desenvolver novas parcerias (museu do Douro, museu de Lamego, Vale do Varosa, operadores) para que seja feita a promoção da cidade. Segundo o RPL2:

“O futuro passa pelo turismo, com um plano de continuidade, pois Lamego tem atratividade, pela história, e sempre de algum modo teve atratividade, porque tem monumentos muito importantes do ponto de vista científico. Para que possamos crescer, há que preparar a cidade. Exemplos como o fracasso de projetos como a rota do vinho do porto e as aldeias vinhateiras faz com que tenhamos de

estar muito atentos ao modo como poderemos fazer crescer a cidade de lamego como destino turístico sustentável.” (RPL2)

Todos os entrevistados acreditam que Lamego se vai afirmar no mercado. A esse propósito, o RPL1 afirma:

“Estou confiante, acredito no crescimento, porque Lamego tem crescido, apesar da concorrência (como Guimarães e Amarante), temos todas as condições para nos afirmarmos no mercado. Temos que nos integrar no projeto do Vale do Varosa, deve ser integrado num circuito, a sé, os Remédios e Balsemão (são visitas rápidas e que, necessariamente, devem ser integradas num roteiro de maior dimensão) com outras valias como os vinhos e a gastronomia. As estratégias podem passar pela ligação direta com as próprias companhias aéreas (como a Ryanair)”. (RPL1)

O RPL3 acredita que “apesar de todas as guerras criadas à volta do projeto Viver Lamego, no futuro vamos ter mais turistas” (RPL3).

Em síntese, podemos concluir que a visão destes representantes do poder local, acerca do futuro de Lamego enquanto destino turístico, é bastante optimista.

Desenvolvimento turístico sustentável: O RPL1 é o entrevistado que mais está familiarizado com o conceito. No entanto, considera que, no momento atual, a implementação dos princípios de sustentabilidade não é prioritária:

“O que me preocupa é a situação atual e o modo como vou sair dela. O património já está mau, partimos de uma situação tão má que dificilmente poderá correr pior. Por princípio, estou convicto que tudo o que se faça será para aumentar a procura e é positivo. Essa é a nossa preocupação no momento, pois no limite todas estas intervenções não farão sentido caso não haja procura e tornar-se-ão insustentáveis”. (RPL1)

O RPL2 diz ter um conhecimento não muito profundo acerca do assunto e o RPL3 refere desconhecer totalmente os princípios associados ao DTS.

Relativamente ao valor que a população local atribui ao património, todos os entrevistados afirmaram que a população local tem uma ligação muito forte com o património. Segundo o RPL3 “as pessoas têm orgulho de pertencer a esta terra que tem tantas coisas bonitas para ver” (RPL3).

No diz respeito ao envolvimento da população local no DTS, todos concordam que tem sido muito difícil mobilizar a mesma. Apontam como razão principal o facto de se terem elaborado diversos projetos, desde 1978, que nunca foram postos em prática. Por outro lado, tal como refere o RPL2, existiram pequenas intervenções realizadas em épocas eleitorais, que criaram

expectativas que acabaram por ser defraudadas. Quer o RPL2 quer o RPL1 afirmam que têm sido feitos esforços no sentido de envolver a população, principalmente desde a execução do programa Viver Lamego, que teve início em 2008. A população local, na fase inicial, esteve presente e queria ser envolvida, mas esperava contrapartidas; que não vieram a ocorrer. Esse facto provocou um revés nas relações, tal como refere o RPL1:

“O problema é que esperam contrapartidas, mais valias, o que considero natural. Sentimos que as pessoas se afastaram porque viram as suas expectativas defraudadas, pois o projeto no caso do Bairro do Castelo previa fachadas recuperadas, mas numa fase posterior do projeto, essa componente não foi aceite em termos de financiamento. (...) No início do programa quando do levantamento físico e social, existiu interação, correu bem. As pessoas ficaram à espera do seguimento do projeto. O projeto apareceu, com a promessa de intervenção global (sobre tudo) o que foi designado como espaço público que abrangia pavimentos e fachadas, tudo o que era visível na rua. As relações com a população esfriaram quando essa componente não foi financiada”. (RPL1)

O RPL2 e o RPL1 estão a tentar colmatar essa situação com a candidatura ao programa JESSICA de reabilitação urbana. Ainda no que diz respeito a este item, o RPL3 refere que: “Era bom que o turismo desse emprego, assim o povo entendia melhor as obras que estão a ser feitas” (RPL3).

Acessibilidade e meios interpretativos: Todos os entrevistados concordam que a mobilidade interna, bem como a acessibilidade à A24, apresentam fragilidades que condicionam o fluxo do trânsito. O modo como está definida a acessibilidade ao centro da cidade faz com que grande parte dos visitantes confluam para a parte baixa da cidade. O RPL1 e o RPL2 referem que existe um plano para alterar a política de trânsito, que obriga os autocarros a pararem na praça do comércio, na parte alta da cidade. Na opinião do RPL1, a alteração do trânsito poderá trazer benefícios para o desenvolvimento da cidade: “(...) permitiria uma visão global da cidade; e seria benéfico para todos. Poderia também melhorar a rentabilidade dos pequenos negócios, principalmente os que estão ligados aos produtos gastronómicos, como a bola e o presunto” (RPL1).

Relativamente aos meios de interpretação, todos os entrevistados afirmam que os meios disponibilizados são limitados. Existiu um projeto de sinalética, que se iniciou em 2008, mas, devido a diversos problemas nunca foi implementado. No momento atual, e através do programa Viver Lamego, vão ser disponibilizados alguns meios de interpretação nos dois núcleos intervencionados: Bairro do Castelo e Eixo do Barroco; contudo, todos consideram que não serão suficientes. Os entrevistados afirmam que há muito por fazer, no que respeita aos meios de interpretação. O RPL1 salienta que programa “Lamego convida”, onde a intervenção realizada

em alguns monumentos, teve também presente a colocação de meios interpretativos, não dá resposta à falta de meios de interpretação. Segundo este entrevistado, no que diz respeito aos meios de interpretação, “falta quase tudo, a começar pelo mapa da cidade, o que existe é vergonhoso!” (RPL1).

Em conclusão, podemos afirmar que os representantes do poder local têm consciência da importância que as técnicas de interpretação possuem, enquanto ferramentas de gestão, e que as fragilidades existentes condicionam o desenvolvimento da cidade, enquanto destino turístico cultural e patrimonial. Na tabela 3 encontra-se uma síntese das respostas dadas pelos entrevistados relativamente às dimensões consideradas. As conclusões apresentadas estão refletidas nos comentários descritos acima.

Tabela 3: Perceções dos representantes do poder local acerca do Planeamento turístico, DTS e Acessibilidades e meios de interpretação

Dimensões/categorias	Indicadores/subcategories	Temas	RGL 1	RGL 2	RGL 3	Total
Planeamento turístico	Principais dificuldades percebidas na gestão da cidade/património de Lamego enquanto destino turístico	Planos não integrados “avulsos” que dificultam a gestão da cidade.	X			1
		Falta da reabilitação urbana		X	X	2
	Atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico da cidade/monumento.	Camara Municipal de Lamego	X	X	X	3
		Conclusão dos programas existentes	X			1
	Objetivos mais urgentes a alcançar num futuro próximo, para o desenvolvimento turístico desta cidade/património	Recuperar o parque habitacional e património vernacular			X	1
		Organização dos fluxos		X		1
		Estratégias de desenvolvimento turístico definidas para o futuro da cidade/património	Não sabem que estratégias deveriam ser seguidas			X
	Integrar Lamego numa rede de oferta patrimonial		X	X		2
DTS	Familiaridade/conhecimento do conceito de “Desenvolvimento Turístico Sustentável”	Não têm nenhum conhecimento			X	1
		Têm um conhecimento vago		X		1
		Conhece bem o conceito	X			1
	Consciência, por parte da população, acerca do valor patrimonial e histórico da cidade	Têm consciência do valor	X	X	X	3
		Estratégia para incorporar a população no DTS da cidade/património	Implementação de programas de reabilitação urbana	X	X	
Proporcionar retorno financeiro através da atividade turística.				X	1	
Acessibilidades e meios de interpretação	Avaliação das condições de acessibilidade dentro da cidade	Fracas	X	X	X	3
	Disponibilização de parques de estacionamento	Existem, mas são pagos			X	1
		São suficientes	X	X		2
	Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida	Fracas		X		1
Avaliação dos meios de interpretação que existem	Escassos	X	X	X	3	

Fonte: Elaboração própria

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O turismo e, em particular, o turismo cultural constitui um instrumento fundamental para ajudar a reabilitar o património em cidades históricas (Marujo et al., 2013). Estas cidades devem saber aproveitar as oportunidades fornecidas pelo turismo, sem deixar de as compatibilizar com a sua inclusão, de forma equilibrada, na definição de políticas urbanas, na economia e na sociedade (Teixeira & Oliveira, 2010). Para esse fim, torna-se necessário implementar estratégias de DTS que agreguem as visões e perceções de diversos *stakeholders*. Neste artigo foram recolhidas as opiniões de três grupos de *stakeholders* sobre questões relacionadas com o planeamento turístico, o conceito e princípios de DTS e os meios de interpretação/acessibilidades existentes nos monumentos da cidade de Lamego.

Os resultados obtidos juntos dos gestores do património, operadores turísticos e poder local permitem-nos tirar as seguintes principais conclusões:

1) Gestores do património

Embora exista uma preocupação em recuperar e divulgar o património, as acções têm sido diminutas, pouco planeadas e organizadas, não existindo, com a exceção do caso do museu, uma estratégia de gestão que vise o DTS, tal como é defendido pela WTO (2004).

Através do estudo realizado, consideramos que existe um desconhecimento, quase total, relativamente ao modo como deve ser realizada a gestão do património, principalmente no que diz respeito aos novos paradigmas de gestão do património que têm como base o DTS. Uma vez que, entre outros fatores, não existe ligação com a comunidade local (nem mesmo com outras partes interessadas), a falta de visão estratégica pode provocar, em última estância, a própria sobrevivência dos recursos patrimoniais. Em conclusão, podemos afirmar que os gestores praticam uma gestão débil e desajustada à realidade dos dias de hoje, com uma componente muito mais reativa do que proactiva. Os mesmos resultados foram obtidos em diversos estudos e nas últimas décadas (Alçada, Lisitzin & Manz, 2013; Pothof, 2006; Yuksel et al., 1999; Solla & Gonzáles, 2005).

É de salientar o facto de que, hoje em dia, apesar de muitas cidades seguirem as diretrizes do modelo de reabilitação integral, que recaia numa posição proactiva, esta opção é muitas vezes teórica, uma vez que, em numerosos casos, ações no terreno ficaram consubstanciadas à recuperação dos edifícios (Solla & Gonzáles, 2005).

2) Operadores turísticos

Foi entrevistado somente um operador turístico, o único existente na cidade de Lamego. Como principais conclusões podemos referir o seguinte relativamente às afirmações deste entrevistado: o operador considera que Lamego é uma cidade atrativa para os visitantes, mas que o poder local, bem como as entidades responsáveis pelo turismo, não têm conseguido desenvolver a cidade enquanto produto turístico. Considera o DTS importante para este local; no entanto, tem dificuldade em compreender como este poderá ser aplicado. Salienta ainda que nunca foram envolvidos em nenhum projecto de requalificação ou promoção ligado à cidade de Lamego, embora se tenham sempre demonstrado dispostos a colaborar.

Estes resultados estão em consonância com os obtidos por Khairat e Maher (2012), os quais concluíram que, apesar dos princípios associados ao turismo sustentável serem benéficos, no âmbito dos negócios dos operadores turísticos, a sua implementação é uma tarefa complexa devido à existência de lacunas entre a estratégia e a implementação.

3) Poder local

Alguns dos intervenientes políticos locais estão familiarizados com os princípios de sustentabilidade e considerarem importante a sua aplicação. Salientamos, como um dos maiores problemas para a aplicação de um modelo de gestão baseado DTS, as relações tensas que têm com os vários *stakeholders*.

Embora identifiquem aspetos negativos da gestão, no que diz respeito à mobilidade interna, à falta de sinalética, ao mau estado de conservação de alguns monumentos e património civil e ao desconhecimento das características dos turistas que os visitam, nenhum dos entrevistados apresentou soluções para os problemas detetados. Por fim, só o Presidente da Câmara diz conhecer o conceito e os princípios do DTS, entendendo, no entanto, que a sua aplicação não é prioritária, mostrando-se mais interessado em aumentar a procura.

Quando cruzamos a informação, averiguamos que, mais uma vez, a falta de envolvimento e de abertura com os diversos *stakeholders* é um problema que o poder local, bem como alguns gestores dos monumentos, consideram ter falhado. Outros estudos apontam no mesmo sentido como, por exemplo, Tiradentes, Brasil (Pires & Ferreira, 2007); Escócia (Garrod et al., 2012); Cambridge, Inglaterra (Maitland, 2006).

No caso aqui apresentado, embora a cidade tenha beneficiado de um programa de requalificação do património (ViverLamego, 2013), que na sua génese tinha presente muitos dos princípios que pautam o DTS, muito dentro da filosofia de um modelo um modelo integrador, tal como foi definido por Solla e Gonzalés (2005), grande parte das medidas retiveram-se na recuperação física do património. Também neste caso de estudo é notório que existe uma enorme dificuldade em envolver as diversas partes interessadas no processo de afirmação e requalificação da cidade enquanto produto patrimonial. Convém salientar que outras cidades portuguesas conseguiram ultrapassar estes obstáculos e têm vindo a ser muito bem sucedidas, como é o exemplo de Évora (Alçada et al., 2013); Porto, Angra do heroísmo e Guimarães (Atlante, 2005).

Pensamos que este estudo poderá contribuir para a literatura sobre a importância da ligação entre os *stakeholders* salientando os problemas de comunicação que, muitas vezes, existem entre as várias partes interessadas. Por outro lado, a presente investigação também nos dá uma leitura da posição destes *stakeholders* face ao DTS. As entrevistas forneceram indicações importantes sobre a inadequada consulta, por parte do poder público, às organizações locais, verificando-se que estas sentem que não foram chamadas para a discussão do plano, tendo sido afastadas de todo o processo. Deste modo, este trabalho demonstra como as entrevistas podem trazer importantes informações para os diversos intervenientes, tal como foi também notado num estudo desenvolvido por Yuksel et al. (1999) em Pamukkale, na Turquia.

No que respeita aos contributos práticos, podemos afirmar que os resultados obtidos podem ser utilizados noutros casos similares, uma vez que pretende dar um contributo para a compreensão de perceções e atitudes de diversos *stakeholders*, a qual pode auxiliar no processo de tomada de decisão relativamente à valorização, gestão e desenvolvimento turístico de pequenas cidades históricas, com base numa gestão integradora e proactiva, tal como é sugerido por diversos autores (Garrod et al., 2012; Leask et al., 2013; WTO, 2004). Os resultados deste estudo podem servir de ponto de partida e um incentivo para que o poder público local possa utilizar ferramentas de planeamento/gestão nos processos de DTS de destinos turístico-patrimoniais.

As limitações do estudo prendem-se com aspectos metodológicos ligados à aplicação da entrevista, uma vez que a morosidade para as marcações das entrevistas, aliada à alteração constante das datas agendadas, provocou constrangimentos no desenvolvimento do trabalho de pesquisa. Outra limitação está associada à reduzida dimensão dos *stakeholders* envolvidos (três grupos de partes interessadas), factor que, aliado à utilização de uma amostra por conveniência, não permite generalizações sobre o tema. Acresce a limitação que se prende com o número de

entrevistas realizadas a cada grupo. No caso do *stakeholder* operador turístico *incoming* apenas uma poderia ter sido feita (só existe um); contudo, estudos futuros poderão explorar as visões e percepções de outros intervenientes, no interior de cada grupo (ex: colaboradores dos monumentos, guias turísticos do operador, vereador da cultura) e em outras partes interessadas (ex: operadores *outgoing*, agências de viagens, organismos institucionais públicos de turismo), no sentido de possibilitar uma conceção mais alargada sobre o tema.

O presente estudo focou-se apenas numa cidade inserida na delimitação Douro Património da Humanidade. No futuro, mais cidades deverão ser estudadas no sentido de se obter uma visão mais geral de qual é o papel que diversos *stakeholders* desempenham no DTS e no processo de planeamento turístico. Adicionalmente, estudos longitudinais são recomendados para analisar como as atitudes desses *stakeholders* mudam dentro de diferentes fases de desenvolvimento turístico. No futuro, será importante estudar a perceção de mais *stakeholders* ligados com a venda e promoção do destino como, por exemplo, operadores *outgoing*, hoteleiros, bem como os responsáveis institucionais pela promoção do Porto e norte de Portugal.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aas, C., Ladkin, A. & Fletcher, J. (2005). Stakeholder collaboration and heritage management. *Annals of Tourism Research*, 32, 28-48.
- Alçada, M., Lisitzin, K. & Manz, K. (coord.) (2013). Turismo e Património Mundial: Seleção e abordagem de experiências de gestão em sítios do Património Mundial de origem e influência Portuguesa. Projeto Tour-WHPO. Ed. Turismo de Portugal/UNESCO. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Noticias/Documents/Publica%C3%A7%C3%A3o%20do%20Projeto%20UNESCO2013.pdf>
- Amorim, E. (2013). *Planeamento Turístico em Portugal: Abordagem relacional entre a Formação Superior em Turismo e a efetivação do Planeamento a nível Local* [Tese não publicada]. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.
- Andereck, K. & Vogt, C. (2000). The Relationship between Residents' Attitudes toward Tourism and Tourism Development Options, *Journal of Travel Research*, 39, 27-36.
- Andriotis, K. (2005). Community Groups' Perceptions of and Preferences to Tourism Development - Evidence from Crete. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 29(1), 67-90.
- Ashworth, G., & Tunbridge, E. (2000) *The tourist-historic city: retrospect and prospect on managing the heritage city* Elsevier, London.
- ATLANTE (2005). Desarrollo Turístico Sostenible en Ciudades Históricas. Santiago de Compostela: Ayuntamiento de Santiago de Compostela/Ayuntamiento de Lugo.
- Balcar, M. & Pearce G. (1996). Heritage tourism on the West Coast of New Zealand. *Tourism Management*, 17(3), 203-212.

- Bardin, L. (2008). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Brunt, P. & Courtney, P. (1999), Host Perceptions of Sociocultural Impacts, *Annals of Tourism Research*, 26(3), 493 – 515
- Burns, P. (2004). Tourism planning – a third way?. *Annals of Tourism Research*, 31(1), 24-43.
- Busby, G. (2003). The Concept of Sustainable Tourism within the Higher Education Curriculum: a British case study. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 2, 48-58.
- Byrd, E.T. (2007). "Stakeholders in sustainable tourism development and their roles: applying stakeholder theory to sustainable tourism development", *Tourism Review*, 62(2), 6 -13.
- Carbone, F. (2006). Turismo, património e sustentabilidade: modelo de gestão para sítios arqueológicos[dissertação não publicada] Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Carlisle, S., Kunc, M., Jones, E. & Tiffin, S. (2013). Supporting innovation for tourism development through multi-stakeholder approaches: Experiences from Africa. *Tourism Management*, 35, 59-69.
- Carmo, H. & Ferreira, M. (1998). *Metodologia da investigação – Guia para Auto-aprendizagem*, Lisboa: Universidade Aberta.
- CML (2013). Programa Viver Lamego - Valorização e Integração Urbana do Centro Histórico de Lamego. Câmara Municipal de Lamego. Retirado de <http://www.viverlamego.com/sumario-executivo/68-sumario-executivo>
- Cros, H. (2001). A new model to assist in planning for sustainable cultural heritage tourism. *International Journal of Tourism Research*, 3, 165-170.
- De Andrade, J.A. (2009). A mudança do paradigma empresarial quanto à gestão sustentável. Rio de Janeiro: Universidade Candido Mendes.
- De Araujo, L.M. (2008). Análise de *stakeholders* para o turismo sustentável. *Caderno Virtual de Turismo*, 8, 91-99.
- Diocese de Lamego (2013). História. Disponível em : http://www.diocese-lamego.pt/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=35&Itemid=65
- Fazenda, N., da Silva, A. & Costa, C. (2008). Política e planeamento turístico à escala regional - o caso da Agenda Regional de Turismo para o Norte de Portugal. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, 18, 77-100.
- Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor-Projectos e Edições, Lda.
- Frey, N. & George, R. (2010). Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry. *Tourism Management*, 31, 621-628.
- Garrod, B., Fyall, A., Leask, A. & Reid, E. (2012). Engaging Residents as Stakeholders of the Visitor Attraction. *Tourism Management*, 33(5), 1159-1173.
- Gil, C. (1999) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.

- Gonçalves, A. (2005). Turismo Cultural, um complemento ao sol e praia, *Revista de Turismo e Desenvolvimento*, vol. II, 2, 45-60.
- Gorica, K., Kripa, D. & Zenelaj, E. (2012). Tourism and sustainable development: the role of local government in sustainable development. *AUDCE*, 8, 139-155.
- Hardy, A.L. & Beeton, R.J.S. (2001) Sustainable Tourism or Maintainable Tourism: in Israel, *Tourism Management*, 21, 395-406
- Henriques, C. (2003). Turismo, Cidade e Cultura – Planeamento e Gestão Sustentável, Edições Sílabo, Lisboa.
- INTERREG (2006). Model for cultural heritage objects development. Riga: Castels of Tomorrow.
- Kavallinis, I. & Pizam, A. (1994). The environment impacts of tourism whose responsibility is it anyway?: the case study of Mykonos. *Journal of Travel Research*, 33(3), 26-32.
- Khairat, G. & Maher, A. (2012). Integrating sustainability into tour operator business: An innovative approach in sustainable tourism, *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 7(1), 213-233.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: learning the craft of qualitative research interviewing*. (2nd Ed). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Lankford, S. (1994). Attitudes and Perceptions toward Tourism and Rural Regional Development, *Journal of Travel Research*, 32, 35-43.
- Leask, A., Fyall, A. & Garrod, B. (2013). Managing Revenue at Scottish Visitor Attractions, *Current Issues in Tourism available*. 16(3), 240-265.
- Long, P., Perdue, R. & Allen, L. (1990). Rural Residents Perceptions and Attitudes by Community Level of Tourism. *Journal of Travel Research*, 28(3),3-9.
- Maitland, R. (2006). How can we manage the tourist-historic city? Tourism strategy in Cambridge, 1978-2003. *Tourism Management*, 27, 1262-1273.
- Maldonado, C. (2006). Turismo y comunidades indígenas: impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. Ginebra: Organización Internacional del trabajo.
- Malhotra, N. (2006) Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada (4. Ed). (Tradução Laura Bocco) Porto.
- Marques, V., Ribeiro, J.C., Remoaldo, P.C. & Vareiro, L.C. (2010). O turismo cultural urbano e o seu impacto na população residente: o caso de Guimarães. *I Congresso Internacional de Turismo*, 214-226.
- Martin, S.R. (1995). Montanans Attitudes and Behavioural Intentions toward Tourism: Implications for sustainability, in McCool, S. F. and Watson, A.E. (eds), *Linking Tourism, the Environment, and Sustainability* — Topical volume of compiled papers from a special session of the Annual Meeting of the National Recreation and Park Association Intermountain Research Station, Ogden, UT, pp.69-76.

- Marujo, N., & Carvalho, P. (2010). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Turismo e Sociedade*, 3, 147-161.
- Marujo, N., Serra, J. & Borges, M. (2013). Turismo cultural em cidades históricas: a cidade de Évora e as motivações do turista cultural, *TURyDES*, 6(12), disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/14/turismo-cultural-resum.html>
- Mason, P. (2003). *Tourism Impacts, Planning and Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mathieson, A. & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, Harlow, Longman.
- McKercher, B., & Ho, P. (2011). Assessing the Tourism Potential of Smaller Cultural and Heritage Attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 14(5), 473-488.
- McKercher, B., Ho, P.S. & Cros, H. (2005). Relationship between tourism and cultural heritage management: *evidence from Hong Kong*. *Tourism Management*, 26(4), 539-548.
- Mendes, J., Valle, P. & Guerreiro, M. (2010) Destination image and events: a structural model for Algarve? In *Tourism Development and Management*, Edited by Silva, J. A, Jafar Jafari and Noel Scott, Universidade do Algarve, Faro, 95-116.
- Murphy, P.E. (1983). Perceptions and Attitudes of Decision-Making Groups in Tourism Centers. *Journal of Travel Research* 21(3), 8-12
- Peralta, E. (1997). *Património e identidade desafios do turismo cultural* . Disponível em : (<http://ceaa.ufp.pt/turismo3.htm>).
- Pires, F. & Ferreira, M. (2007 2º semestre). Percepções sobre a Interpretação do Património Edificado em Tiradentes. *Revista Eletrónica de Turismo Cultural*, III. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/turismocultural/retc02.htm>
- Pizam, A. (1978). Tourism impacts: the social costs to the destination community as perceived by its residents. *Journal of Travel Research*, 16(4), 8-12.
- Pizam, A., Reichel, A., & Uriely, N. (2000). The Intensity of Tourist-Host Social Relationship and its Effect on Satisfaction and Change of Attitudes. *Tourism Management*, 21(4), 395-406.
- Pothof, R. (2006). *Urban heritage tourism: a case study of Dubrovnik*. UK: Bournemouth University.
- Prats, L.L. (1997). *Antropología y patrimonio*. Barcelona: Ariel.
- Prentice, R. (1993). *Tourism and heritage places*. Routledge, London *Research*, 26, 3, 493-515.
- Puczko, L. & Rätz, T. (2000). Tourist and Resident Perceptions of the Physical Impacts of Tourism at Lake Balaton, Hungary: Issues for journal Sustainable Tourism Management, *Journal of Sustainable Tourism*, 8(6), 458-478.
- Richards, G. (2004). *¿Nuevos caminos para el turismo cultural? (ATLAS)*. Barcelona: Observatorio Interarts.
- Sachs, I. (1993). *Estratégias de Transição para o Século XXI: Desenvolvimento e Meio Ambiente*. Fundap, São Paulo.

- Solla, X., & Gonzáles, R. (coord.) (2005). Desenvolvimento Turístico Sustentável em Cidades históricas. Projecto atlante. Portugal: Câmara Municipal do Porto e Ayuntamiento de Santiago de Compostela.
- Teixeira, K.L. & Oliveira, M.L.S. (2010), A experiência da gestão e planeamento do turismo das cidades património cultural da humanidade na Espanha aplicada à realidade brasileira, *Turismo & Sociedade*, v. 3, n.1, 68-90.
- Troitiño Vinuesa, M. (2003). La protección, recuperación y revitalización funcional de los centros históricos”, en Capel H. (Coord.): Ciudades, Arquitectura y Espacio Urbano, Instituto Cajamar, Almería, pp.131-160.
- Van den Berg, J., Costa, P. & Gotti, G. (1996). Tourism in European heritage cities, *Annals of Tourism Research* 23(2) 306-21.
- Vera, J. F., Palomeque, F. L., Marchena, M. J. & Anton, S. (1997). Análisis territorial del turismo. Ariel Geografía, Barcelona, 443 p.
- WTO (2005). *Making Tourism More Sustainable a Guide for Policy Makers*, WTO UNEP, Paris, Madrid.
- Yin, R.K. (1994). *Case study research: Design and methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Yuksel, F., Bramwell, B., & Yuksel, A. (1999). Stakeholder interviews and tourism planning at Pamukkale, Turkey. *Tourism Management*, 20, 351–360.

CAPÍTULO 4 – VISÕES DOS *STAKEHOLDERS*: GESTÃO E AÇÕES

Pequenas cidades históricas: percepções dos stakeholders e propostas com vista ao desenvolvimento turístico sustentável

Small historic cities: perception of the stakeholders and proposals for sustainable tourism development

RESUMO

Recuperar a vitalidade de pequenas cidades históricas é um processo complexo que passa pela criação de novas dinâmicas, dependentes de fatores externos e internos e da participação das partes interessadas. Este artigo procura contribuir para o conjunto de estudos, realizados em cidades históricas, que realçam a importância do planeamento e gestão no desenvolvimento sustentável dos destinos, a partir do envolvimento de diversos *stakeholders*. Exploram-se as oportunidades para impulsionar o desenvolvimento turístico sustentável de pequenas cidades históricas, tendo como caso de estudo, uma cidade do norte de Portugal, localizada no Douro Património da Humanidade. As propostas apresentadas têm subjacente a investigação efetuada a cinco grupos de *stakeholders*, através de diversas metodologias: residentes e visitantes (inquirição por questionário - análise estatística univariada e bivariada), gestores do património, entidades públicas locais e operadores turísticos (análise qualitativa de entrevistas em profundidade estruturadas). Os resultados obtidos permitiram compreender os principais factores que condicionam o desenvolvimento turístico sustentável deste local - desconhecimento das características da procura, inexistência de uma gestão colaborativa entre os pares, o fraco envolvimento dos residentes no processo de desenvolvimento e baixo poder de atratividade do local. Deste modo, sugerem-se como principais ações: a operacionalização dos princípios da sustentabilidade nos programas de desenvolvimento turístico da cidade, principalmente no que diz respeito ao estabelecimento de plataformas de comunicação entre os diversos grupos de *stakeholders*; a inclusão da comunidade local em todos os processos; uma maior atenção relativamente às necessidades dos visitantes; o incentivo de uma postura proactiva por parte dos gestores do património.

PALAVRAS-CHAVE: *Stakeholders*, Desenvolvimento turístico sustentável, Gestão, Cidades históricas

ABSTRACT

Recovering the vitality of small historic cities is a complex process which includes the creation of new dynamics depending on external and internal factors and on the stakeholders participation. This article aims to contribute for the set of studies realized in historic cities that highlight the importance of planning and management on the sustainable development of the destinations through the involvement of several stakeholders. Opportunities to stimulate the sustainable tourism development of small historic cities are explored. The case study presented in this paper is a small historic city situated in the north of Portugal, namely in the Douro Valley region (classified by UNESCO as World Heritage). The presented proposals are backed by the research made to 5 groups of stakeholders through several methodologies: residents and visitors (survey by questionnaire), heritage managers, local public entities and tour operators (semi-structured in-depth interviews). The results led to an enhanced appreciation of the main factors that affect the sustainable tourism development of this place - lack of knowledge about the demand's characteristics; nonexistence of a collaborative management between the pairs, the insufficient involvement of the residents in the development process; low attractiveness of the place. Thus, the following main actions are suggested: implementation of the sustainability principles in the tourism development program of the city, mainly regarding the establishment of communication platforms between the several groups of stakeholders; the inclusion of the local community in all processes; closest attention regarding the visitors' necessities; the encouragement of a proactive attitude by the managers of the cultural heritage.

KEY WORDS: *Stakeholders*, Sustainable tourism development, Management, Historic cities

1. INTRODUÇÃO

A principal razão para o crescimento e fomento da indústria turística em cidades históricas está ligada ao desaparecimento das atividades económicas tradicionais (Marujo, Serra & Borges, 2013; Puya, 2002), aliada ao crescimento muito expressivo da procura turística por destinos turístico-patrimoniais. Neste contexto, os agentes económicos têm o caminho facilitado para o desenvolvimento dos seus projetos (Turner, 2002). Esta abertura, por vezes excessiva, à entrada de agentes económicos pode, em última instância, conduzir à criação de projetos mal planeados, que põem em causa a sustentabilidade dos recursos e do local. A colaboração cada vez mais estreita, entre as áreas do património e do turismo, com o objetivo de se delinearem estratégias conjuntas entre os diversos atores que visem potenciar as sinergias, é a chave para a resolução do conflito (Ascanio, 2009; Alçada, Lisitzin & Manz, 2013).

No caso concreto do desenvolvimento turístico em cidades históricas, os vários processos de recuperação, conservação e “comercialização” do património, tangível e intangível, conduziram à implementação de novas estratégias e abordagens de planeamento, as quais preconizam a aplicação de modelos de gestão sustentável às cidades históricas (van der Borg, Costa & Gotti, 1996). É consensual a importância do património como fator de desenvolvimento para muitas localidades: “o património, enquanto expressão criativa das nossas regiões, passível de poder aumentar a sua atratividade, tornou-se parte integrante do nosso futuro enquanto pilar da indústria turística e da economia da nação” (Costa, 2013, p. 8). O referido autor, salienta ainda, que o património é um produto altamente competitivo e que, para conseguirmos garantir a sustentabilidade deste produto, “os gestores têm de encontrar soluções que permitam preservar e reforçar os valores originais dos sítios, simultaneamente, fazendo sobressair a atratividade dos lugares e trazendo uma maior prosperidade às comunidades envolvidas” (Costa, 2013, p. 8).

O desenvolvimento sustentável é cada vez mais uma necessidade premente pois, tal como refere Monjardino (2009, p.1368), “a atividade turística, como atividade interdependente de numerosos sectores da economia, tem como única opção a sustentabilidade”. Neste contexto, a sustentabilidade torna-se numa temática importante para o planeamento e desenvolvimento turístico (Byrd, 2007). A transposição do conceito de desenvolvimento sustentável para os estudos do turismo deu origem, no final da década de 80, à utilização de termos como o turismo sustentável e o desenvolvimento turístico sustentável (DTS).

Um dos principais factores chave para o sucesso da implementação do DTS é o apoio dos *stakeholders* (Gunn, 1994 *in* Byrd, 2007). Quando o turismo surge e/ou se desenvolve num determinado destino, as várias partes interessadas, inevitavelmente, irão sentir os seus impactos

(económicos, sociais e ambientais) de forma positiva e/ou negativa, os quais terão repercussões sobre o modo como o destino se poderá vir a desenvolver a curto, médio e longo prazo (Araújo, 2008). A resposta a esta problemática passa pelo DTS, tendo subjacente a participação activa e responsável dos diversos *stakeholders* (World Tourism Organization [WTO], 2004). Uma estratégia baseada na abordagem dos *stakeholders* pode contribuir para o desenho de planos de desenvolvimento turístico que usufruem de maior possibilidade de sustentabilidade porque envolvem, de forma direta, os principais interessados no desenvolvimento turístico de cidades históricas (McKercher & du Cros, 2002).

Atendendo a estas premissas, decidimos estudar uma pequena cidade histórica do norte de Portugal (cidade de Lamego), que está inserida na delimitação do Douro-Património da Humanidade. Esta cidade é uma das mais antigas cidades de Portugal e possui diversas edificações representativas de distintas fases históricas.

A opção por esta cidade está relacionada com a sua riqueza patrimonial que encerra, podendo os recursos existentes, até hoje muito pouco desenvolvidos, enquanto produtos histórico-patrimoniais, virem a representar uma oportunidade para o crescimento turístico desta pequena cidade histórica, uma vez que ainda mantém a sua autenticidade e singularidade, que são fatores de atração que contrastam com a artificialidade da era da realidade virtual (Serra, Marujo & Borges 2012). Neste sentido, e tal como referem (Marujo & Santos 2012, p.46), “é a singularidade do lugar que atrai o “olhar” do turista”.

Por outro lado, esta cidade, tendo presente o ciclo de vida do destino proposto por Butler (1980), encontra-se na denominada fase de envolvimento, onde os impactos negativos do turismo são quase impercetíveis para todos os envolvidos. Atendendo a este facto, pensamos que poderá estar mais facilitado o caminho para a implementação dos princípios associados ao DTS nesta cidade histórica, dado que a mesma ainda não foi atingida por modelos de desenvolvimento imbuídos em fenómenos perniciosos, que conduzem, muitas vezes, a dois cenários pouco positivos: a “cidade patrimonial morta” ou o “parque temático patrimonial” (Patin, 2005; Solla & Gonzáles, 2005).

Em termos gerais, pretendemos desenvolver um estudo que proponha ações, que possam levar à construção de um plano que conduza ao DTS desta pequena cidade, com base nas perceções dos diversos intervenientes e no papel que desempenham nesse desenvolvimento. Com esse fim, foram analisados os seguintes *stakeholders*: visitantes, residentes, gestores do património (monumentos), operadores turísticos e poder local (autarquias). A seleção destes grupos teve

presente a análise de vários estudos (Byrd, Bosley & Dronberger, 2009; *Australian Government*, 2004; Middleton & Hawkins, 1998, Solla & Gonzáles, 2005) que chamam a atenção para o papel relevante que estes *stakeholders* podem ter na sustentabilidade do turismo.

Foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) Conhecer a opinião dos visitantes sobre diversos aspetos relacionados com o produto histórico-patrimonial e suas avaliações relativamente ao património, à gestão e à experiência turística; b) Conhecer as percepções e atitudes dos residentes sobre o seu apoio ao DTS bem como o papel que a ligação à comunidade, o envolvimento na comunidade, a gestão do poder público e os impactos do turismo (benefícios e custos percebidos) desempenham nesse apoio ao DTS; c) Conhecer as percepções e atitudes dos gestores do património, dos operadores turísticos e do poder local sobre o planeamento turístico, e também o conceito de DTS e as acessibilidades/meios de interpretação existentes, tentando perceber os seus interesses e as suas perspetivas futuras para o DTS; d) Propor algumas ações de gestão que possam vir a contribuir para o DTS de pequenas cidades históricas.

Para além desta introdução, o artigo inclui seis pontos adicionais: (secção 2) uma breve revisão da literatura (sobre património, turismo e gestão e sobre a relação entre a abordagem dos *stakeholders* e a sustentabilidade); (secção 3) uma explicação sobre os procedimentos metodológicos; (secção 4) os principais resultados do estudo; (secção 5) a definição de algumas propostas para o DTS; e (secção 6) uma reflexão final.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Património, turismo e gestão: que relações?

A teoria do conflito é a que mais tem sido estudada na relação que se pode estabelecer entre o património e o turismo (McKercher, Ho & du Cros, 2005). Assim, dependendo se a abordagem é feita do lado do património ou da indústria turística, a gestão do património poderá criar tensões entre as exigências ligadas à proteção e conservação, defendida pelas organizações do património, e a oportunidade que os recursos patrimoniais podem representar, para o desenvolvimento económico e comercial, posição defendida pela indústria turística (Aas, Ladkin & Fletcher, 2005). O argumento subjacente a esta posição refere que os recursos patrimoniais, quando valorizados, e posteriormente comercializados, podem permitir o crescimento económico e conduzir a um aumento de receitas, o que pode levar ao desenvolvimento socioeconómico de um determinado local, permitindo até uma melhor conservação do património (Wang & Bramwell, 2011). Por outro lado, são amplamente conhecidas as questões relacionadas com o financiamento do património, e a ligação do turismo ao património pode ser um dos caminhos que poderá

conduzir à solução deste problema (Garrod & Fyall, 2000; McKercher & du Cros, 2002; Timothy & Boyd, 2001) .

Contudo, esta ligação não tem sido pacífica e vários autores alertam que a “mercantilização” do património, embora possa ser uma mais valia, pode também danificar os recursos, causando impactos negativos a vários níveis, sendo disso exemplo alguns estudos realizados em diversas cidades europeias: York, Reino Unido (Snaith & Haley, 1999; Meethan, 1996) e Cambridge, Reino Unido (Maitland, 2006).

Desde o século XX que organizações como a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), *World Tourism Organization* (WTO), *The International Council on Monuments and Sites* (ICOMOS) e *International Council of Museums* (ICOM), entre outras, têm assinado acordos (cartas, convenções, resoluções e recomendações) que visam a proteção do património, e elaborado estudos de caso que têm por base os princípios de desenvolvimento sustentável.

Nem todos os processos de recuperação e conservação, e posterior comercialização do património, são bem sucedidos, e vários estudos salientam esta problemática (Davidson & Spearritt, 2000; Fallon & Kriwoken, 2003). Ho e McKercher (2004), por exemplo, no estudo de caso que realizaram em Hong Kong, explicam o elevado risco de fracasso do desenvolvimento do turismo com base nos recursos histórico-patrimoniais. Estes autores identificaram cinco fatores principais de risco, que também estão presentes, de modo isolado, noutros estudos:

- 1) Gestores de património com pouco conhecimento acerca do mercado e seus segmentos: um dos elementos deste reduzido conhecimento prende-se com a motivação da viagem que está na origem da procura, sendo muito importante reconhecer se a presença de turistas em sítios patrimoniais é motivada pela herança cultural ou não, a fim de orientar o desenvolvimento do turismo de forma eficaz (Carlsen et al., 2008). Neste sentido, vários autores realçam a importância do conhecimento das motivações subjacentes à procura (Davies & Prentice 1995; Prentice, Witt & Hamer 1998; Richards, 2002; Poria, Butler & Airey, 2001);

- 2) Desconhecimento acerca das necessidades e expectativas dos turistas: Prats (2003) afirma que muitos destinos criam programas sem terem em conta as necessidades e expectativas dos turistas, reforçando que os programas de desenvolvimento são efectuados por técnicos e pelo poder local sem realizarem estudos relativos às características da procura;

- 3) Inexistência de uma avaliação do potencial turístico, em termos de "atratividade", premissa essencial para o desenvolvimento do produto: a existência de riqueza patrimonial não garante a

existência de procura turística, ou seja, nem todas as cidades que possuem recursos patrimoniais conquistam um lugar enquanto produto turístico-patrimonial (Ashworth & Tunbridge, 2000; Russo & van der Borg, 2002).

4) Má definição dos objetivos e prioridades, que conduzem a uma gestão debilitada: Teixeira e Oliveira (2010), numa análise que realizaram à forma como as cidades históricas são geridas no Brasil, concluem que o facto destas cidades deterem bens patrimoniais e centrarem as suas ações de desenvolvimento turístico somente na sua promoção, não é suficiente para que os locais possam aspirar a ser destinos turísticos de qualidade e com capacidade competitiva. Segundo estes autores, é necessário recorrer ao planeamento e à gestão destes recursos para uso turístico;

5) Desenvolvimento do produto e a sua promoção devem ser realizados em simultâneo: Kavaratzis e Ashworth (2007, p. 3) afirmam que “os responsáveis pela gestão das cidades estão preparados para adotarem os princípios de gestão da marca com a convicção de que se trata da única forma de garantir a sobrevivência num ambiente tão fortemente competitivo”. Contudo, um problema evidente é o facto de que “a maioria das cidades adotam apenas parte do processo de gestão da marca - geralmente slogans e logotipos utilizados em material de comunicação” (Kavaratzis & Ashworth, 2007, p. 3).

No caso de Portugal, são inúmeros os exemplos das cidades que auto promovem a sua imagem com base em setores de atividade económicos e produtos (capitais da cortiça, do vinho, da cereja, da castanha, das amendoeiras em flor, etc.). No caso do património, promovem-se, entre outros fatores, por estilos arquitetónicos representativos de uma época histórica (Capital do Barroco - Braga, Capital da Arte Nova - Aveiro, Capital do Gótico - Santarém) sem que, muitas vezes, exista qualquer plano de desenvolvimento sustentável do destino. Neste sentido, van der Borg et al. (1996) referem que os modelos de gestão devem ir muito para além deste tipo de promoção. Neste enquadramento, Troitiño Vinuesa (1998) afirma que um dos maiores desafios das cidades históricas, nos dias de hoje, é ultrapassar a fase unicamente promocional do turismo e passar a enfrentar a fase de gestão.

Os potenciais resultados, por vezes menos positivos, do desenvolvimento turístico das cidades, não as devem afastar desta forma de crescimento; pelo contrário, é necessário fomentar a aplicação de estratégias baseadas no desenvolvimento turístico sustentável (Timur & Getz, 2008; van der Borg, 1992). Assim, deve-se garantir a combinação de medidas preventivas de conservação do património cultural com a promoção de boas práticas na utilização e coabitação entre turismo, preservação do património e sustentabilidade económica no envolvimento do turismo e da atividade turística (Russo, Boniface & Shoval, 2001).

Um estudo realizado por Puya (2002), acerca da aplicação de planos de desenvolvimento turístico, com base nos recursos histórico-patrimoniais, em diversas cidades históricas espanholas, salientou o papel positivo que o planeamento tem tido no DTS. O autor chama a atenção para o sucesso que pequenas cidades históricas (como Montilla, Lucena, Alcalá la Real e Alcaudete) conquistaram através da aplicação de programas que fomentaram o turismo cultural de qualidade. Nestes locais, este tipo de turismo é hoje um complemento das principais atividades económicas, nomeadamente a agricultura e a indústria transformadora.

2.2. Stakeholders e desenvolvimento turístico sustentável

Uma das mais citadas definições de desenvolvimento sustentável surge em 1987, aquando da publicação do relatório “o nosso futuro comum”, pelas Nações Unidas (conhecido como o relatório de Brundtland), no qual o desenvolvimento sustentável surge como um processo de satisfação das necessidades do presente que não compromete a capacidade das gerações futuras atenderem às suas necessidades. Neste documento, embora o desenvolvimento turístico, nessa década, já provocasse impactos negativos significativos nas áreas destino, não existe uma referência directa a este setor. Posteriormente, na década de 90, em 1992, na Cimeira Terra (no Rio de Janeiro), a problemática do desenvolvimento turístico é trazida para o debate, muito graças ao empenho da Organização Mundial do Turismo e, desta forma, foi possível inscrever o turismo na Agenda 21 (Monjardino, 2009). O primeiro programa de acção posterior à Conferência do Rio, publicado em 1995 pela Organização Mundial do Turismo, Conselho Mundial de Viagens e de Turismo e Conselho da Terra (WTTC/WTO/EC, 1995) sugere o DTS como aquele que permite atender às necessidades dos turistas e das regiões que os acolhem, no presente, sem perder de vista a satisfação dessas mesmas necessidades no futuro (Moniz, 2006).

Um dos elementos críticos para o sucesso da implementação do DTS reside no apoio dos *stakeholders* (Gunn, 1994 in Byrd, 2007). A teoria dos *stakeholders*, defendida por Freeman (1984), refere que a organização pode ter uma série de benefícios importantes envolvendo, de forma eficaz, as legítimas partes interessadas. Esta teoria foi construída para o mundo empresarial e a sua contextualização foi, segundo Lim, Ahn e Lee (2005), sendo adaptada e desenvolvida por diversos autores (Lim, Ahn e Lee, 2005 citam os seguintes: Lerner & Fryxell, 1994; Donaldson & Preston, 1995; Henriques & Sadorsky, 1999; Sirgy, 2002).

No caso da indústria turística, investigadores como Cooper et al. (2005) abriram caminho para a operacionalização dos princípios da sustentabilidade, com base na teoria dos *stakeholders*, quando

salientaram que um destino turístico que vise a sustentabilidade deverá ter, como objetivo a longo prazo, a satisfação das necessidades de todos os seus *stakeholders*. Realçam, ainda, que o planeamento e a gestão das várias componentes do produto turístico são o fator chave para a criação de um produto turístico sustentável. McKercher, Ho & du Cros (2005) referem que a natureza da relação entre a indústria turística e os diversos grupos de *stakeholders* é objeto de investigação há vários anos, mas a sua aplicação ao património e, particularmente, a cidades históricas, é bem mais recente.

Trata-se de uma abordagem complexa, uma vez que envolve uma grande diversidade de atores: entidades públicas e privadas, organizações governamentais e não-governamentais, visitantes e comunidade local, o que conduz, muitas vezes, a diferentes pontos de vista no que concerne à definição de estratégias de desenvolvimento do local, bem como a diferentes perceções relativamente às ações preconizadas (Alçada et al., 2013).

Uma das primeiras fases para a gestão do património, com base na teoria dos *stakeholders*, passa por identificar e legitimar as partes interessadas (Aas, Ladkin & Fletcher, 2005), bem como por compreender as diferentes perceções e posturas das partes interessadas (Hardy, Beeton & Pearson, 2002).

Existem claras evidências de que o envolvimento das partes interessadas no planeamento turístico de cidades históricas pode promover o desenvolvimento sustentável (Timur & Getz, 2008). Vários estudos realizados demonstram a eficácia desta abordagem (Aas, 2005; Alçada et al., 2013; Bell & Morse, 2004; Puya, 2002). Por outro lado, a exclusão de alguma das partes poderá acarretar custos significativos para o projeto de desenvolvimento (Jamal & Stronza, 2009).

As ações e decisões dos *stakeholders* podem ter uma grande importância operacional, política e técnica para o desenvolvimento sustentável da economia local (Araújo, 2008). Deste modo, e tendo como ponto de partida a visão dos *stakeholders*, é possível avaliar da melhor forma as ações que estejam ou venham a ser implementadas num determinado destino, podendo-se, assim, avaliar e monitorizar as suas implicações ao nível ambiental, social, cultural ou político (McKercher & du Cros, 2002).

Neste sentido, o *Heritage and Tourism Section of the Australian Government Department* aponta oito itens sobre os quais as partes interessadas devem refletir, para que seja possível desenvolver o turismo sustentável, para produtos histórico-patrimoniais, a saber: 1. Reconhecer a importância dos sítios patrimoniais; 2. Cuidar do património; 3. Desenvolver parcerias benéficas para todas as partes envolvidas; 4. Incorporar questões patrimoniais no planeamento dos negócios; 5. Investir

em pessoas e lugares; 6. Comercializar e promover os produtos de forma responsável; 7. Proporcionar experiências de alta qualidade aos visitantes; 8. Respeitar os direitos e obrigações das populações autóctones (*Australian Government*, 2004).

Segundo o WTO (2004), a aplicação de qualquer princípio ou estratégia de gestão que vise o desenvolvimento sustentável, requer uma liderança política forte para assegurar uma ampla participação e a criação de consensos. Vários autores afirmam que a ligação entre os diversos *stakeholders* deve ser liderada pelo poder local, já que têm a responsabilidade pelas políticas, planos de execução, aplicação de normas e monitorização (Gorica, Kripa & Zenelaj, 2012; Timur & Getz, 2008; MacLeod & Todnem, 2007). Neste sentido, os decisores políticos não podem continuar a ignorar várias preocupações das partes interessadas. Pelo contrário, devem aceitar o desafio de criar modelos mais participativos. Deste modo, existe a necessidade de criar redes de sustentabilidade. O termo "redes de sustentabilidade" é usado para indicar as interações de vários atores com diferentes objetivos e diferentes graus de interesse e poder no DTS. A interligação das diversas partes interessadas sobre as dimensões da sustentabilidade pode melhorar o processo de DTS em destinos (Timur & Getz, 2008).

No caso português, alguns estudos têm sido desenvolvidos tomando como ponto de partida a sustentabilidade dos destinos e a gestão baseada na teoria dos *stakeholders* (Moniz, 2006; Alves, 2012; Alçada et al., 2013). Um desses estudos, realizado em Portugal pela UNESCO em parceria com o Turismo de Portugal (Alçada et al., 2013), analisou a gestão do património em diversos locais e cidades, e salientou o papel positivo de novas abordagens de gestão baseadas no desenvolvimento sustentável.

3. METODOLOGIA

Este estudo tem como ponto de partida a visão de cinco grupos de *stakeholders* (residentes, visitantes, gestores do património, operadores turísticos e poder local), face ao DTS na cidade histórica de Lamego. Para conseguirmos chegar a estes grupos de interesse, escolhemos utilizar duas principais abordagens metodológicas.

Através da metodologia quantitativa, com base num estudo transversal e no método de inquirição por questionário (aplicado pessoalmente), foram analisadas as percepções e opiniões dos visitantes e dos residentes. Optamos por uma amostra do tipo não-probabilística por conveniência. A aplicação dos questionários contou com a participação de uma equipa de

estudantes da Escola Superior de Tecnologia de Lamego (cinco para a inquirição feita aos visitantes e 20 para os residentes).

No questionário dirigido aos visitantes, os inquiridos foram convidados a responder a um conjunto de questões que, para além de dados sociodemográficos, recolhia informações acerca do perfil do visitante acerca do produto consumido, da avaliação do património, da gestão e experiência turística e do tipo de viagem.

Na inquirição feita à população local, o instrumento de medida foi desenvolvido com base, fundamentalmente, em escalas existentes na literatura sobre esta temática, abordando os seguintes aspetos: ligação à comunidade (11 itens; Lee, 2013), envolvimento na comunidade (cinco itens; Lee, 2013), benefícios e custos percebidos do turismo (15 e 12, respetivamente; Chen & Chen, 2010), gestão do poder público na atividade turística (três itens; Assante et al., 2012), apoio ao DTS (seis itens; Lee, 2013). Foram colocadas, também, questões acerca do conhecimento dos residentes sobre os programas de recuperação e valorização do património em curso (Programa Viver Lamego e Projecto Douro Religioso), bem como algumas variáveis que permitem definir um perfil sociodemográfico dos respondentes (género, idade, naturalidade, nacionalidade, habilitações, profissão e rendimento mensal).

Foram aplicados 320 questionários à população local, durante os meses de novembro e dezembro de 2012, e 339 questionários aos visitantes, nos meses de junho, julho e agosto de 2012 (tendo sido obtidos 300 e 320 questionários válidos, respetivamente). Para análise dos dados recolhidos, utilizamos o programa estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 19. Os dados foram tratados recorrendo à utilização de procedimentos estatísticos univariados e bivariados.

Através da abordagem qualitativa, com base na realização de oito entrevistas individuais em profundidade semiestruturadas, foram analisadas as percepções dos restantes *stakeholders* (gestores do património, operadores turísticos e poder local), relativamente aos seguintes aspectos: 1) Planeamento turístico; 2) DTS; e 3) Acessibilidades e meios de interpretação. As entrevistas decorreram, numa primeira fase, durante dos meses de novembro e dezembro de 2012, aos gestores do património (nomeadamente, o Presidente do Cabido da Sé de Lamego, um Membro da Irmandade do Santuário da Nossa Senhora dos Remédios, o Diretor do Museu de Lamego e um Técnico Superior da Câmara Municipal de Lamego). Numa segunda etapa, que decorreu nos meses de março e abril de 2013, foi realizada uma entrevista à diretora do operador turístico *Dolce Far Niente* e, por último, foram entrevistados três responsáveis políticos locais: o Presidente da Câmara de Lamego, o Vereador do Turismo e o Presidente da Junta de Freguesia da Sé.

Realizamos uma análise qualitativa do conteúdo das entrevistas, tendo em conta as categorias/dimensões estabelecidas à priori no instrumento de recolha de dados (guião de entrevista), que proporcionou homogeneidade e linha orientadora em termos das respostas dos três *stakeholders* em análise.

4. AS DIFERENTES VISÕES DOS *STAKEHOLDERS*

4.1. Principais resultados do estudo efetuado junto dos visitantes

O primeiro estudo efetuado foi realizado aos visitantes, do qual resultaram várias informações que nos permitiram ter um melhor conhecimento acerca deles a vários níveis. No que diz respeito ao perfil sociodemográfico/tipo de viagem, constatamos que os visitantes têm uma idade compreendida entre os 25 e os 65 anos, 71,1% são portugueses, oriundos principalmente das duas grandes cidades portuguesas (Lisboa e Porto) e que se deslocam à cidade de Lamego com a utilização de carro próprio. Os restantes visitantes (28,9%) dividem-se por 15 nacionalidades, sendo mais as representativas a Francesa, Inglesa, Espanhola, Alemã e Brasileira, que chegam à região norte por via aérea, e, se deslocam à cidade em carro alugado e autocarro. Independentemente da nacionalidade, a maioria detêm o ensino superior, exerce atividades intelectuais e científicas e auferem um rendimento superior a 1500 euros.

Analisando o produto consumido, concluímos que: na sua maioria, os respondentes já tinham visitado o destino, usam como principal fonte de informação a recomendação de amigos/familiares, a principal motivação para a viagem é a visita ao Douro Património da Humanidade; escolheram a cidade de Lamego para visitar porque, predominantemente, valorizam a conservação dos elementos do património. Ao contrário do que seria expectável, poucos atribuíram importância ao fator religião/peregrinações. Tomaram a decisão de visitar a cidade antes de sair do local de residência, sendo esta atitude ainda mais acentuada nos turistas estrangeiros. Os monumentos que pretendiam visitar aquando da chegada à cidade foram: 1.º o Santuário; 2.º a Sé; 3.º o Castelo; e 4.º o Museu.

A avaliação que os visitantes fazem do património, da gestão e da experiência turística é, globalmente, boa, já que: na sua maioria, os respondentes ficaram satisfeitos com os monumentos que visitaram, considerando que a visita à cidade enriqueceu a sua vinda à região do Douro; têm intenção de regressar e recomendarão a sua visita; na avaliação que fizeram à cidade, realçaram fatores relacionados com a gastronomia e com a valorização do património arquitetónico; relativamente ao tempo de permanência, grande parte dos visitantes (62,1%) afirmou que pretendia ficar até 6 horas, 15,9% pretendia ficar um dia e 22% pretendia ficar mais que um dia.

Relativamente à avaliação de diversos fatores ligados à visita, podemos concluir que: a gastronomia, a hospitalidade e a segurança, são os elementos que registam valores médios mais altos; por outro lado, as ponderações mais baixas foram atribuídas à conservação das habitações, à animação e à promoção/divulgação. Quando questionados acerca do acolhimento e informação que a cidade deveria ter, os visitantes valorizaram, principalmente, a existência de equipamentos para as pessoas com mobilidade reduzida, sinalética nas atrações e painéis interpretativos.

Com base na análise de agrupamento (realizada tendo em conta o tempo de estada e o país de residência), foi possível identificar três grupos de visitantes da cidade de Lamego: excursionistas nacionais, turistas e excursionistas estrangeiros, que apresentaram características diferenciadas em termos de variáveis chave: familiaridade com o destino, fontes de informação usadas, motivações de visita, intenção de regresso, recomendação da visita, entre outras.

O conhecimento sobre a caracterização da procura turística é fundamental para adequar a oferta à procura, numa visão de desenvolvimento sustentável, sendo útil para as diversas partes interessadas neste destino turístico-patrimonial.

4.2. Principais resultados do estudo efetuado junto dos residentes

Os residentes constituem o segundo grupo de *stakeholders* estudado. Analisámos as perceções da população local, relativamente aos conceitos de: ligação à comunidade, envolvimento na comunidade, gestão do poder público, benefícios e custos percebidos do turismo e DTS.

As principais características dos residentes que compõem a amostra são: a maioria dos respondentes (51,9%) é do sexo feminino; a média de idade é de 38 anos; 35,6% tem o ensino secundário completo e 26,0% possui o ensino obrigatório; a maioria dos respondentes (68,6%) reside em Lamego há mais de 20 anos e, por fim, 67,6% tem um rendimento mensal inferior a 1500 euros.

Através da análise descritiva, podemos retirar as conclusões que a seguir se apresentam. No que respeita ao conceito Ligação à comunidade (Figura 1), a análise das médias da escala utilizada permite-nos dizer que, de uma forma geral, com exceção do item relativo às “Infraestruturas e recursos”, todos os restantes tiveram uma avaliação positiva, apresentando valores superiores ao ponto médio.

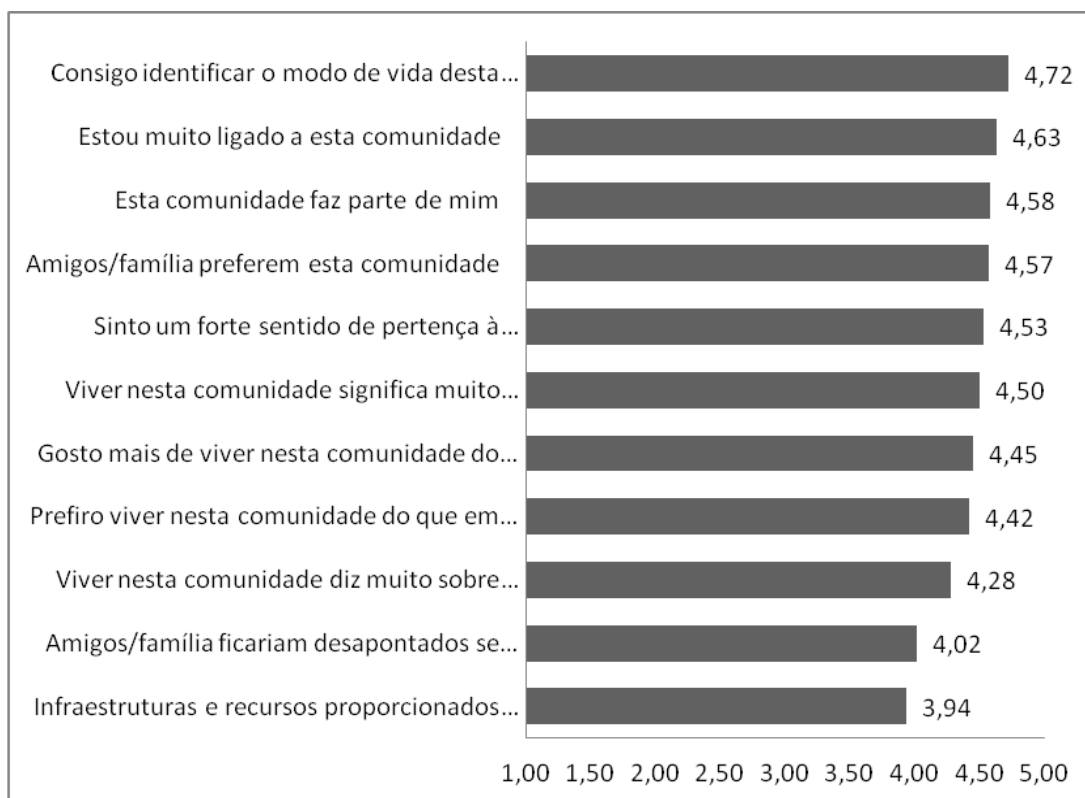


Figura 1 : Ligação à comunidade

Médias de respostas sobre o grau de concordância (1: “Discordo totalmente”; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4: “Não concordo nem discordo”; 5: “Concordo ligeiramente”; 6: “Concordo moderadamente” e 7 “Concordo totalmente”)

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

Assim, verificamos que os residentes estiveram de acordo com as afirmações que avaliam este conceito, o que nos leva a concluir que existe uma ligação razoável dos residentes para com a sua comunidade. Este é um fator muito positivo do ponto de vista do DTS (ver Gursoy & Rutherford, 2004; Nicholas, Thapa & Ko, 2009; Lee, 2013).

No que diz respeito ao conceito de envolvimento na comunidade (Figura 2), dos cinco itens propostos na escala, em dois, os respondentes mostraram não ter uma posição clara (uma vez que as respostas se aproximam mais do ponto médio da escala - opção “Não concordo nem discordo”) face às seguintes afirmações: “Apoio a pesquisa para um desenvolvimento sustentável desta comunidade” e “Encorajo os residentes desta comunidade a investir no turismo sustentável”. Nos restantes itens, muito importantes do ponto de vista do DTS (envolvimento na tomada de decisão, envolvimento no planeamento e gestão do turismo sustentável e participação em atividades de turismo sustentável), as respostas apresentam valores médios de discordância. Deste modo, os resultados parecem indicar que, na generalidade, o envolvimento da comunidade na gestão do destino em causa é fraco.

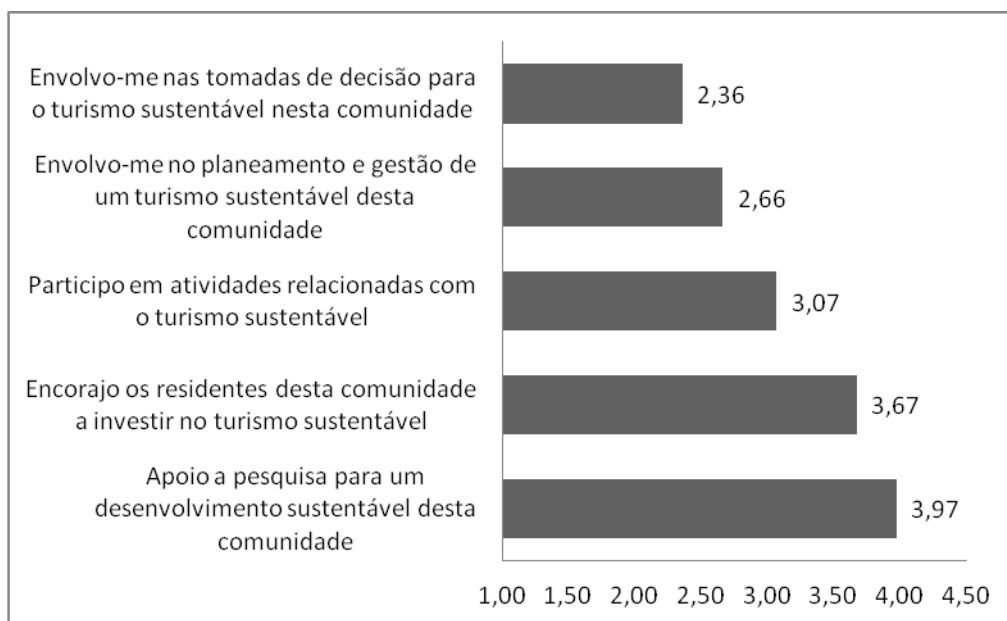


Figura 2: Envolvimento na comunidade

Médias de respostas sobre o grau de concordância (1: “Discordo totalmente”; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4: “Não concordo nem discordo”; 5: “Concordo ligeiramente”; 6: “Concordo moderadamente” e 7 “Concordo totalmente”)

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

Na análise realizada à perceção dos residentes acerca da Gestão do poder público (Figura 3), os respondentes consideraram que o município tende a não ouvir os residentes acerca das suas preocupações com a atividade turística. Os valores médios para o item “A câmara faz um bom trabalho para a necessidades de moradores e turistas” leva-nos a concluir que a relação do poder público (local) com os seus residentes, no que diz respeito às suas necessidades, não é positiva. O mesmo se poderá dizer para o segundo indicador, no qual se percebe a existência de alguma discordância dos respondentes face à afirmação “A qualidade dos serviços públicos melhorou em Lamego devido ao turismo”.

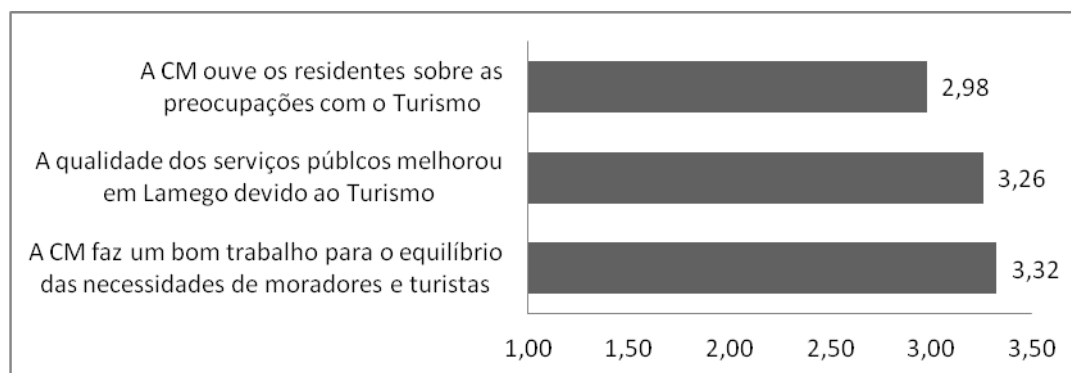


Figura 3: Gestão do poder público

Médias de respostas sobre o grau de concordância (1: “Discordo totalmente”; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4: “Não concordo nem discordo”; 5: “Concordo ligeiramente”; 6: “Concordo moderadamente” e 7 “Concordo totalmente”)

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

No que concerne à perceção dos impactos do turismo (benefícios e custos), na Tabela 1 podemos visualizar os valores das médias de resposta sobre o grau de concordância manifestado.

Tabela 1: Benefícios e custos percebidos do turismo (valores médios)

Benefícios percebidos do turismo	Médias	Custos percebidos do turismo	Médias
É útil para a promoção de produtos locais	5,48	Fez aumentar o preço dos produtos locais	3,86
Fez aumentar a identidade cultural local	4,60	Tem causado problemas de tráfego e de estacionamento	3,56
Tem fomentado uma maior sensibilização para a proteção dos recursos do património	4,47	Fez aumentar o custo de vida dos residentes	3,38
Tem proporcionado uma maior compreensão do património local	4,47	Aumentou a desigualdade económica entre os residentes	3,28
Aumentou as receitas fiscais para a região	4,46	Tem provocado mais problemas com o lixo e poluição	3,27
É útil para a promoção de produtos locais	4,46	Utiliza em demasia os recursos do património local	3,09
Fez crescer nível de vida dos residentes	4,44	Tem causado mais transtornos para os moradores locais	2,80
Tem trazido benefícios económicos para a população local	4,43	Tem deteriorado a qualidade de vida dos residentes	2,77
Tem trazido benefícios económicos para as empresas	4,37	Tem destruído o modo de vida local	2,66
Aumentou oportunidades de trabalho na comunidade	4,36	Fez reduzir segurança local	2,32
Tem incentivado a participação dos residentes em atividades culturais	4,36	Fez aumentar os conflitos entre visitantes e residentes	2,29
Fez surgir mais recursos e locais de lazer	4,35	Fez aumentar os índices de criminalidade e prostituição	2,25
Proporcionou o surgimento de novas infraestruturas e outras instalações	4,24		
Tem levado a um desenvolvimento equilibrado da comunidade local	4,05		
Tem enriquecido a vida noturna local	3,99		
Tornou o transporte intermunicipal mais acessível	3,92		

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

No caso dos benefícios percebidos do turismo, podemos afirmar que os residentes que responderam ao questionário têm uma boa imagem acerca das mais valias que o desenvolvimento turístico pode acarretar. Dos 15 itens que medem este conceito, apenas dois obtiveram médias abaixo do valor 4 (posição média da escala), relativos ao enriquecimento da vida noturna local e ao impacto sobre a acessibilidade do transporte intermunicipal. No que diz respeito aos custos percebidos, a discordância manifestada para todos os fatores leva-nos a concluir que os residentes não têm a perceção de eventuais impactos negativos (económicos e socioculturais) provocados pela atividade turística nas suas comunidades.

Por último, a escala que mede o apoio (dos residentes) ao DTS apresentou os valores representados na Figura 4. Em termos médios, os resultados indicam um grau de concordância relativamente baixo para quase todas as afirmações consideradas (maioria dos valores abaixo do ponto médio). O nível global de apoio dos residentes ao DTS é baixo.

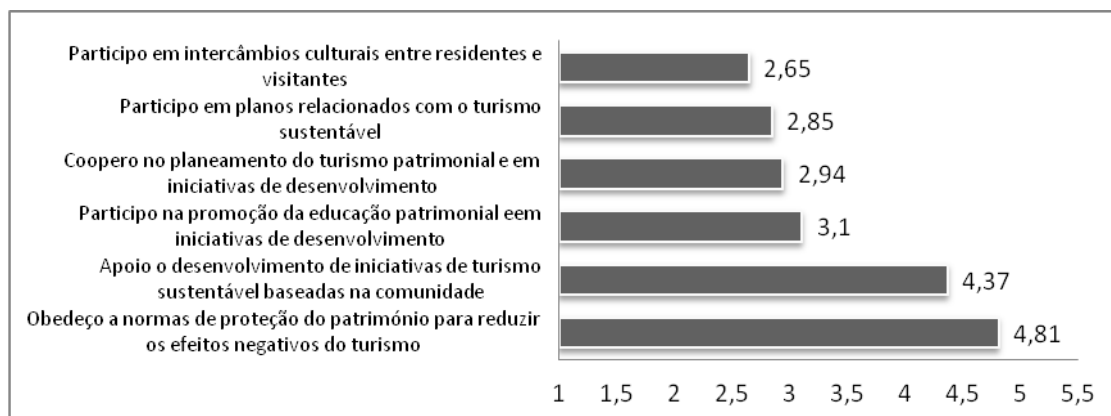


Figura 4: Apoio (dos residentes) ao DTS

Médias de respostas sobre o grau de concordância (1: “Discordo totalmente”; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4: “Não concordo nem discordo”; 5: “Concordo ligeiramente”; 6: “Concordo moderadamente” e 7 “Concordo totalmente”)

Fonte: Elaboração própria (dados da investigação)

4.3. Principais resultados do estudo efetuado junto dos gestores do património, operadores turísticos e poder local

Foram realizadas quatro entrevistas aos gestores do património, uma entrevista à proprietária do único operador turístico, *incoming* existente em Lamego, e foram entrevistados três representantes do poder local. De seguida, apresentamos um resumo sobre a análise das respostas dadas pelos grupos escolhidos, tendo em conta as três dimensões consideradas (Tabela 2).

Tabela 2: Resumo das entrevistas realizadas aos gestores do património, operadores turísticos e poder local

Partes Interessadas	Resumo das entrevistas		
	Planeamento turístico	Desenvolvimento turístico sustentável	Acessibilidades e meios de interpretação
Gestores do património	<p>Não existe uma estratégia de gestão definida.</p> <p>As ações que visam a ligação do património ao turismo têm sido diminutas.</p> <p>Existem dificuldades na obtenção de financiamento.</p> <p>A crise económica poderá ter um impacto negativo na gestão .</p> <p>Acreditam que o turismo pode trazer mais valias</p>	<p>Grande parte dos entrevistados desconhece o conceito de DTS.</p> <p>Consideram que a população local valoriza o património.</p> <p>Todos os gestores identificaram relações tensas com os vários <i>stakeholders</i>.</p> <p>O envolvimento da população na gestão tem sido muito débil.</p>	<p>Consideram as acessibilidades boas.</p> <p>A acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida é inexistente.</p> <p>Avaliam como insuficientes os meios de interpretação que disponibilizam .</p>
Operadores turísticos	<p>A maior dificuldade percebida na gestão da cidade passa pela receção e acolhimento na cidade.</p> <p>Não existe uma estratégia de gestão que valorize a cidade enquanto produto turístico.</p> <p>Propõe a criação de um programa de DTS, liderado por uma entidade privada.</p>	<p>Considera o DTS importante para este local, no entanto, tem dificuldade em compreender como este poderá ser aplicado.</p> <p>O envolvimento da população no DTS não será fácil.</p>	<p>As acessibilidades para a cidade são boas.</p> <p>A acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida é inexistente.</p> <p>A sinalização direcional é fraca (deveria ser mais elucidativa), os meios interpretativos não pessoais são escassos e de fraca qualidade.</p> <p>Os parques são suficientes mas são todos pagos, o que não facilita a estada dos turistas.</p>
Poder local	<p>Identificaram as aspetos negativos ligados à gestão.</p> <p>Não têm soluções baseadas DTS a curto prazo.</p> <p>Todos os entrevistados acreditam que Lamego se vai afirmar no mercado.</p>	<p>O presidente da Câmara é o único dos entrevistados que está familiarizado com o conceito e com os princípios do DTS.</p> <p>Consideram que população local tem uma ligação muito forte com o património.</p> <p>Tem sido muito difícil mobilizar a população para os diversos projetos.</p>	<p>Todos os entrevistados apontaram debilidades no que diz respeito à mobilidade interna.</p> <p>Consideram os meios de interpretação escassos.</p>

Fonte: Elaboração própria

Em síntese, podemos afirmar que, relativamente à dimensão planeamento turístico existe um consenso por parte dos *stakeholders* analisados, uma vez que todos concordam que estas dimensões não têm sido devidamente trabalhadas. Já no que diz respeito ao DTS, a maioria dos representantes não estava familiarizada com o conceito. Por fim, todos concordaram, que relativamente aos meios interpretativos, existe um longo caminho a percorrer, uma vez que são escassos. Ainda nesta dimensão, e no que diz respeito às acessibilidades, o poder local foi o único que grupo apontou debilidades, principalmente nas acessibilidades internas.

5. PROPOSTAS PARA O DTS NA CIDADE HISTÓRICA DE LAMEGO

Através deste estudo, pretendemos analisar as visões de diversos *stakeholders*, com o objetivo de propor algumas ações que possam contribuir para o DTS de pequenas cidades históricas, tomando como exemplo uma cidade do norte de Portugal. A operacionalização do conceito de DTS, dentro de um contexto de gestão estratégica, pressupõe que se fomente o envolvimento de todos os *stakeholders* (Hardy et al., 2002). No caso do turismo de produtos histórico-patrimoniais, a sua gestão deve ser realizada de modo responsável, tendo presente os efeitos positivos e negativos que poderão surgir. O empenho para atingir o DTS poderá vir a ser recompensado, uma vez que este tipo de turismo é, em muitos casos, um mecanismo muito importante para que os destinos possam atingir uma estabilidade social (Ashworth, 2009).

No entanto, a aplicação do plano não é simples, já que que a recuperação e gestão integradas têm dificuldade em consolidar-se, devido, entre outros fatores, a um certo descuido das dimensões sociais e funcionais (Troitiño Vinuesa, 2012). Apesar das dificuldades existentes, é determinante que se construa um plano para esta cidade, tal como já ocorreu noutras cidades históricas - um plano de dinamização turística - dirigido aos destinos emergentes, ao contrário dos planos de excelência turística que tentam dar resposta aos problemas dos destinos já consolidados (Solla & Gonzáles, 2005). Convém salientar que os objetivos de um plano para dinamização turística passam por: “valorização e uso turístico do recurso (incluindo a acessibilidade ao património); estudo e desenho de políticas e estratégias de produto, preço, promoção e comercialização; fortalecimento e integração no tecido empresarial, mediante o fomento do associativismo, assessoria e apoio a empresas; criação de novos produtos baseados no uso inovador dos recursos; Articulação dos recursos, serviços e oferta turística como produto e a sua integração como

destino; contribuição para o desenvolvimento local mediante dinamização da atividade dentro dos parâmetros da sustentabilidade” (Solla & Gonzáles, 2005, p.182).

Para garantir a operacionalidade de níveis significativos de planejamento, é necessário investimento e liderança institucional, com proeminência acentuada do governo, especialmente do poder local (Troitiño Vinuesa, 2003). Assim, como primeiro passo para a implementação de um plano de gestão com base no DTS, propomos que a liderança e coordenação do processo seja assumida pelo poder local (autarquia), o qual, segundo vários autores (Gorica et al. 2012; Timur & Getz, 2008; MacLeod & Todnem, 2007; Maitland, 2006), desempenha um papel vital na execução de um plano de gestão com base na teoria dos *stakeholders*, pelas relações privilegiadas que tem com todos os interlocutores. Este processo deve ser contínuo, tal como é recomendado por várias organizações (UNESCO, 2012; WTO, 2004). De um modo geral, e como ficou demonstrado ao longo deste trabalho, os fatores primordiais a ter em conta aquando da realização de um plano DTS, passam por : O envolvimento das partes interessadas (procurar manter um elevado grau de satisfação do turista com a visita) a sustentabilidade dos recursos e o retorno económico.

Neste caso concreto, este curso de ação ainda mais se justifica dada a reduzida dimensão da cidade, o que conduz à inexistência de massa crítica suficiente. Por outro lado, grande parte das associações de desenvolvimento local ou as ligadas ao setor do turismo, dificilmente poderão desempenhar essa função, dado que a maioria das pessoas envolvidas neste tipo de associações está em regime de voluntariado. Nesse sentido, será vital, para o início do processo, identificar e legitimar as partes interessadas, tal como é sugerido por Aas et al. (2005). Posteriormente, será necessário reunir os *stakeholders* para avaliar os recursos e debater as divergências, para se ultrapassarem os obstáculos que possam existir, com o objetivo de construir um novo modelo de gestão contínuo que tenha por base a afirmação de compromissos, tal como é defendido por diversos autores e, também, por organizações ligadas ao turismo (WTO) e ao património (UNESCO). Neste sentido, a responsabilização das ações preconizadas deverá ser assumida por todos os intervenientes.

Tendo como referência principal os resultados obtidos e as recomendações efetuadas através de diversos estudos (Aas et al., 2005; Gorica et al., 2012; Garrod et al., 2012; Patin, 2005; Solla & González, 2005), bem como de organismos ligados ao património e ao turismo (WTO, 2004; *Australian Government*, 2004; UNESCO, 2012), consideramos pertinente sugerir algumas ações que possam contribuir para a construção, no futuro, de um modelo de DTS para a cidade de Lamego.

Visitantes:

Desenvolver um plano de interpretação para a cidade - Criar um plano de interpretação, com a inclusão de meios de interpretação pessoais e não pessoais, para a cidade que possa contribuir para uma melhor informação e valorização do património por parte dos visitantes, e que promova comportamentos positivos face à sustentabilidade dos recursos. Vários autores (Miranda, 2001; Patin, 2005; Black, 2004; Middleton, 2001; Solla & Gonzalés, 2005) referem que esta ferramenta de gestão é vital, quando queremos fazer uma gestão integradora sustentável e pensada para os visitantes.

Organizar os fluxos - A qualidade da oferta é afetada quando um número significativo de visitantes se encontra num mesmo espaço. Deste modo, embora Lamego não tenha um número significativo de turistas, tem concentrações muito expressivas de visitantes, no tempo e espaço, principalmente aos fins-de-semana. Este facto pode provocar uma diminuição da qualidade da oferta, pelo que será muito importante pensar na gestão de fluxos. Para esse fim, existem vários instrumentos: avaliação provisional da procura, zonagem, organização de circuitos, contingência de reservas, gestão de tarifa e marketing (Patin, 2005).

Criar um centro de acolhimento para cidade - Onde se explique a história da cidade, bem como a sua morfologia, estrutura, entre outros fatores, tal como é defendido por Solla & Gonzáles (2005).

Elaborar ações que visem o aumento da permanência dos visitantes - A realidade das cidades históricas, no que diz respeito à procura, é muito diferente: enquanto algumas cidades procuram medidas que resolvam problemas ligados à saturação e congestão da procura turística, a grande maioria procura ações de afirmação no mercado, que incrementem o aumento da procura e a sua permanência (Troitiño Vinuesa, 2012). Lamego encontra-se nessa posição, tal como ficou demonstrado no início deste trabalho através dos estudos realizados pela CCRN 2013, e deve tomar medidas que façam aumentar a procura, tais como: os gestores do património, bem como poder local, devem criar elos de ligação com os principais operadores turísticos que atuam no douro; fomentar a realização de viagens de familiarização (*Fam trips*) com os operadores turísticos nacionais e estrangeiros; programar *workshops* (são muito menos dispendiosos do que as feiras de promoção turística) nos mercados alvos; estabelecer parcerias com empresas de aviação *lowcost*. No caso do desenvolvimento de ações destinadas a aumentar a permanência dos visitantes, sugerimos: elaboração de itinerários temáticos (exemplos:

Arqueologia; Arquitetura Religiosa; o Barroco; a Azulejaria; Casas brasonadas; Fontes lamecenses); criação de eventos ligados à música e à arte; recriações históricas; festivais de gastronomia; desenvolvimento de programas de fim de semana (*short breaks*) atrativos para os mercados de maior proximidade (mercado nacional e, no internacional, Espanha), principalmente para a época baixa.

Residentes:

Criar um plano de ações formativas para a comunidade - No estudo que efetuamos aos residentes, permitiu-nos compreender que a adesão ao DST é maior quando há um melhor conhecimento da população acerca dos planos que existem para o DST. Neste sentido, consideramos que a realização de ações formativas que visem envolver a comunidade em todo o processo de gestão dando-lhes informação acerca do plano que está a ser desenvolvido, tal como foi aplicado com sucesso em Salamanca (Solla & González, 2005), bem como formação a diversos níveis, idiomas, conhecimento acerca da oferta patrimonial e cultural, etc., pode representar uma enorme mais-valia para o desenvolvimento do destino. Este plano poderá ser executado, tendo como alavanca a criação de um grupo de voluntariado cultural comunitário, tal como já sucede em vários museus e cidades portuguesas.

Fornecer bilhetes gratuitos ou entradas com desconto para os residentes - Esta estratégia só poderá ser aplicada no museu, pois trata-se do único monumento em que a entrada é paga. Esta medida pode fortalecer os laços entre os residentes e o património. Segundo Garrod et al. (2012, p. 1166), “o objetivo de tais acordos é simplesmente incentivar os moradores locais para desenvolver um vínculo emocional com a atração (...) incentivar os moradores a ter um vínculo com a atração pode ajudar a garantir a sua lealdade e apoio”.

Eventos especiais - Em alguns dos monumentos de Lamego já foram realizados eventos especiais (como, por exemplo, a Feira dos Doces, no claustro do Museu, em 2013, ou a representação histórica da vida de Nazoni, na Sé de Lamego, em 2008), mas tiveram uma adesão muito fraca por parte dos residentes. Apesar da importância destes eventos, consideramos que estes devem ser bem planeados e a população local deve ser ouvida. Isto porque, em Lamego, como noutros locais, muitos destes eventos têm por trás empresas de gestão cultural que se ligam ao poder local ou aos gestores do património e oferecem programas *standardizados que, muitas vezes, não têm em conta os desejos,*

quer dos residentes, quer dos visitantes, tal como refere Prats (2003). Pensamos também que proporcionar um tratamento diferenciado à população poderá ser uma boa estratégia, reservando, por exemplo, as primeiras filas para a população que vive perto do monumento.

Potenciar a comunicação com os residentes - Informar os residentes acerca de eventos que vão decorrer, por exemplo, com recurso a folhetos informativos, ou através dos meios de comunicação local (jornais, rádio), é muito importante para que haja uma adesão por parte dos habitantes (Garrod et al., 2012).

Também no caso de obras de restauro e/ou conservação, a política de comunicação reveste-se de uma enorme importância, tendo presente os incómodos que podem causar estas intervenções, tais como: impacto visual negativo, lamas, poeiras, ruído, danificação de árvores, aumento do volume de tráfego e danificação do espaço público (Couto, Couto e Teixeira, 2009). No caso de Lamego, as obras que estão a decorrer no âmbito do programa Viver Lamego (que abrange a conservação e recuperação de diversos monumentos), têm causado inúmeros conflitos entre a população e o poder local e os gestores do património, o que levou a que alguns residentes fizessem uma petição pública intitulada “Não à destruição do património histórico e cultural de Lamego”. Estes problemas podem ser minimizados através da implementação de uma boa política de comunicação (Middleton, 2001).

Gestores do património:

Criar elos de ligação entre os diversos monumentos - Maior interação entre gestores do património, relativamente à definição de estratégias conjuntas para novos paradigmas de gestão, cada vez mais assentes no desenvolvimento sustentável que pressupõe o envolvimento de todas as partes interessadas (ver Leask et al. 2013).

Procurar soluções de autofinanciamento - É fundamental que os gestores encontrem soluções de autofinanciamento (Carlsen et al., 2008). A dependência excessiva do financiamento público não é benéfica. Muito dos investimentos realizados até hoje, devem-se aos apoios financeiros da comunidade europeia, contudo, este tipo de apoio pressupõe parcerias (Atlante, 2005), o que implica que uma parte do investimento tenha que ser suportada pelos gestores do património.

Fomentar a ligação do turismo com o património - Os gestores do património têm de repensar o modo como se têm ligado à indústria turística, principalmente no caso dos monumentos religiosos. Grande parte dos monumentos religiosos tem, segundo Cale Vaquero (2002), uma funcionalidade turística secundária o que, muitas vezes, conduz a um aumento de tensão devido ao conflito de interesses que se gera, entre a igreja e os seus fiéis. Esta conflitualidade está presente em alguns dos monumentos de cariz religioso existentes na cidade de Lamego. Assim, os gestores devem abrir caminhos para um diálogo de convergência, com ações que envolvam, quer os residentes, quer os visitantes.

Poder local

Fomentar políticas de fixação da população: Um dos problemas detetados no centro histórico de Lamego é o mau estado das habitações, que têm levado à desertificação do centro histórico. Deste modo, é vital implementar políticas de fixação da população, que passam pela revitalização da função residencial; por incentivos fiscais ao arrendamento ou à obtenção de uma casa em propriedade (Sollan & González, 2005).

Melhorar a mobilidade e acessibilidade - A deficiente mobilidade e acessibilidade nas cidades históricas é um dos problemas mais graves que estas cidades têm para resolver (Corral, 1993; Patin, 2005). No caso de Lamego, os maiores problemas passam pela mobilidade interna da cidade (principalmente no que diz respeito ao seu centro histórico), problema que foi assinalado neste estudo, quer pelo poder local quer pela comunidade. A Recomendação de Nairobi (UNESCO, 1976), bem como a Carta Internacional para a salvaguarda das cidades históricas (ICOMOS, 1987), já alertavam para este problema, gerador de conflitos entre a população local e os visitantes, e que pode, em última instância, danificar os recursos patrimoniais. Neste sentido, torna-se necessário criar um plano de mobilidade urbana.

Incentivar o investimento através de políticas de financiamento - O município deve estabelecer laços mais estreitos com o setor privado, apoiando e dinamizando políticas económicas, de forma contínua e sustentada: incentivos ao investimento privado; criação de isenções e/ou benefícios fiscais; etc.

Desenvolvimento de ações que permitam conhecer melhor a procura turística - Maior proximidade com o *trade* turístico: hoteleiros, operadores turísticos, empresas de transporte; com o objetivo de compreender as necessidades e desejos dos visitantes. Acerca desta temática Solla e Gonzáles (2005, p.103), referem que “é imprescindível

conhecer com a máxima fiabilidade possível os fluxos turísticos e a sua composição, para assim formular estratégias de regulação de visitantes para que se possa integrar corretamente a função turística na cidade”. É muito importante criar indicadores que permitam caracterizar os visitantes, pois estes são instrumentos vitais para que se possa realizar uma gestão com base no DTS, tanto para a cidade, como para os monumentos históricos.

Apoiar e incentivar a conservação e recuperação do património - Continuar a apoiar financeiramente a conservação e recuperação do património, particularmente o património vernáculo, representativo das vivências da cidade ao longo da sua existência, uma vez que este tipo de património é muito valorizado pelos visitantes (Townsend, 1992, *in* Ferreira, 2003, p.138).

Envolvimento da população local - Envolver a comunidade em todo o processo de gestão, dado que ela é vital para o sucesso da cidade enquanto destino. Tal como refere Garrod et al. (2012), os gestores do património, bem como o poder local, que reconhecem a importância do envolvimento da população no processo de gestão, devem passar do reconhecimento à ação.

6. CONCLUSÕES

Este estudo baseou-se na análise efetuada a diferentes *stakeholders*, no qual foi evidente que a relação entre os diversos intervenientes é conflituosa, sendo os resultados consistentes com os que foram obtidos em diferentes estudos de caso (WTO, 2004). O DTS na cidade de Lamego está longe de ser uma realidade. Nesta cidade, tal como noutras cidades de Portugal (ver, por exemplo, o caso de estudo de Mértola [Pedroso, 2007]), não existe um plano integrador baseado nos princípios de sustentabilidade, que envolva as várias partes interessadas. Nem a aplicação do programa Viver Lamego (revalorização urbana como vista ao desenvolvimento do turismo e à melhoria da qualidade de vida dos residentes) veio colmatar a fraca implementação destes princípios na valorização do património. Muitos dos esforços realizados estão centrados em planos de curto prazo, desenvolvidos pelo poder local, que, em muitos casos, só dão resposta a questões ligadas à reconversão e recuperação, atendendo somente aos desejos do poder local, tal como refere Prats (2003).

Salientamos, como positivo, o facto de que, quer os gestores do património, quer o poder local, terem consciência das debilidades que existem ao nível da gestão. Outros indicadores positivos

para o DTS, prendem-se, no caso dos visitantes, com a sua satisfação face à visita e a fidelidade que têm para com o destino. Já no que diz respeito aos residentes, salientamos a predisposição positiva para o desenvolvimento da atividade turística, a que se junta o desejo de se envolverem nos processos de gestão. Relativamente ao operador turístico, constatamos a preocupação em envolver a população local nos seus programas, bem como impulsionar a venda de produtos regionais nos programas que desenvolve na região.

Tal como foi mencionado na Cimeira do Rio de Janeiro em 1992, não existe nenhum modelo ideal de desenvolvimento turístico sustentável. Neste sentido, pensamos que este tipo de estudo pode representar uma alavanca para a construção de um modelo adaptado à realidade desta cidade.

6.1. Contribuições do estudo, limitações e pistas para investigação futura

Pensamos que este estudo poderá contribuir para a literatura sobre o DTS em pequenas cidades históricas, uma vez que realça esta problemática dentro de um contexto urbano, salientando os problemas da sustentabilidade ligados à economia e aos aspetos sociais, em vez de se centrar na sustentabilidade ambiental, tal como acontece na maioria dos estudos realizados acerca desta temática (Garrod et al., 2012). Esta investigação também expande a literatura sobre o DTS, pela abordagem ao conceito através da análise das visões dos diversos *stakeholders*, face à gestão do destino histórico-patrimonial. Tal como foi referido por Garrod et al. (2012), poucos estudos se têm desenvolvido tendo como tema central o desenvolvimento sustentável neste tipo de locais.

No que respeita aos contributos práticos, podemos afirmar que os resultados obtidos podem ser utilizados noutros casos similares, uma vez que pretende dar um contributo para a criação de um modelo de DTS que auxilie os gestores no processo de tomada de decisão relativamente à valorização, gestão e desenvolvimento turístico de pequenas cidades históricas, com base numa gestão integradora e proactiva, tal como é sugerido por diversos autores (Garrod et al., 2012; Leask et al. 2013; WTO, 2004). Pretendemos que as propostas apresentadas possam conduzir à melhoria da sustentabilidade e viabilidade a longo prazo do turismo em pequenas cidades históricas, não só em Lamego, mas também noutras localidades que possam ter características semelhantes e projetos de crescimento turísticos similares. Nesse contexto, gestores, empreendedores e entidades públicas podem incorporar as sugestões aqui apontadas no planeamento e gestão do desenvolvimento (sustentável) de produtos histórico-patrimoniais para os *stakeholders* de interesse.

As limitações do estudo prendem-se com aspetos metodológicos, que tiveram como obstrução restrições financeiras e de tempo, não permitindo que o estudo se expandisse a um número mais

significativo de *stakeholders* (por exemplo, hoteleiros e restauração). No caso do estudo das perceções dos gestores, operadores turísticos e poder local, a marcações das entrevistas, que diversas vezes foram alteradas, criaram problemas acrescidos no desenvolvimento da investigação. A escassez de estudos de caso comparativos também dificultou a realização deste trabalho. Por último, outra limitação prendeu-se com o facto deste estudo ser específico para a gestão do DTS apenas numa cidade.

No futuro, será importante desenvolver estudos longitudinais uma vez que a posição das partes interessadas, naturalmente, se irá alterar com o possível desenvolvimento do turismo, tal como é descrito por Bramwell e Lane (2000). Deste modo, poderá ser possível alterar e adaptar as propostas efetuadas para o DTS de pequenas cidades históricas. Entendemos que seria positivo envolver mais grupos de *stakeholders* na investigação, a fim de se poder realizar uma análise mais aprofundada da realidade.

7. BIBLIOGRAFIA

- Aas, C., Ladkin, A. & Fletcher, J. (2005). Stakeholder Collaboration and Heritage Management. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 28-48.
- Alçada, M.; Lisitzin, K. & Manz, K. (2013). Turismo e Património Mundial: Seleção e abordagem de experiências de gestão em sítios do Património Mundial de origem e influência Portuguesa. Projeto Tour-WHPO. Ed. Turismo de Portugal/UNESCO. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Noticias/Documents/Publica%C3%A7%C3%A3o%20do%20Projeto%20UNESCO2013.pdf>
- Alves, M. (2012). O papel dos stakeholders e a gestão da marca de destinos. O caso da Região Autónoma da Madeira. Dissertação apresentada para obtenção do grau de mestre em Ciências Empresariais, Universidade Fernando Pessoa.
- Araújo, M. (2008). Análise dos stakeholders para um turismo sustentável. *Caderno virtual do turismo*, 8(1), 91-99.
- Arnstein, S.R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224.
- Ascanio, B. (2009). *Turismo sustentable : El equilibrio necesario en el siglo XXI*. Mexico: Trilhas.
- Ashworth G. (2009). "Heritage Attractions-A Resource for Conflicts." *Annals of Tourism Research*, 36 (3), 522-25.
- Ashworth, G. (1994). From history to heritage – from heritage to identity: in search of concepts and models. In Ashworth, G. and Larkham, P. (eds) *Building a New Heritage*. London: Routledge
- Ashworth, G; Tunbridge, E. (2000). *The touristic city. Retrospect and prospect of managing the heritage city*. Pergamon: Amsterdam.
- Assante, L. M., Wen, H. I., & Lottig, K. (2012, Abril). An empirical assessment of residents' attitudes for sustainable tourism development: a case study of O'ahu, Hawai'i. *Journal of Sustainability and Green Business*, 1. Disponível em <http://www.aabri.com/manuscripts/10602.pdf>

- Australian Government* (2004). Steps to Sustainable Tourism. planning a sustainable future for tourism, heritage and the environment. *Heritage and Tourism Section of the Australian Government Department of the Environment and Heritage*. Disponível em <http://www.environment.gov.au/heritage/publications/strategy/pubs/steps.pdf>
- Bell, S. & Morse, S. (2004). Experiences with sustainability indicators and stakeholder participation: a case study relating to a 'blue plan' project in Malta. *Sustainable Development*, 12, 1-14.
- Black, G. (2004). Desenvolvimento do Conceito. In Drummond, S. e Ian, Y. (2004), *Questões de Qualidade nas Atrações de Visitação a património*. Brasil: Editora Roca LDA.
- Bramwell, B. & Lane, B. (2000). *Tourism Collaboration and Partnerships: Politics, Practice and Sustainability*. Clevedon: Channel View Publications.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24(1), 5 -12.
- Byrd, E., Bosley, H. & Dronberger, M. (2009). Comparisons of stakeholder perceptions of tourism impacts in rural eastern North Carolina. *Tourism Management*, 30 (5), 693-703.
- Byrd, E.T. (2007). Stakeholders in sustainable tourism development and their roles: applying stakeholder theory to sustainable tourism development. *Tourism Review*, 62(2), 6 -13.
- Cale Vaquero, M. (2002). La ciudad histórica como destino turístico. Barcelona: Ariel.
- Carlsen, J., Hughes, M., Warwick, F., Pocock, C., & Peel, V. (2008). Success factors in cultural heritage tourism Enterprise management. Australia: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd. <http://www.crctourism.com.au/wms/upload/resources/80084carlensuccessfactors%20web.pdf>
- Chen, C-F & Chen, P-C (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Geographies*, 12(4), 525-545.
- Clarkson Centre for Business Ethics (1999). Principles of stakeholder management. Disponível em <Http://www.rotman.utoronto.ca/ccbe/Other/Principles%20of%20Stakeholder%20Management.pdf>.
- CML (2013). Programa Viver Lamego - Valorização e Integração Urbana do Centro Histórico de Lamego. Câmara Municipal de Lamego. Disponível em <http://www.viverlamego.com/sumario-executivo/68-sumario-executivo>.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. & Wanhill, S. (2005). *Tourism: principles and practice*. (3^a Ed.). London: Financial Times Prentice Hall.
- Corral, C. (1993). Movilidad en las ciudades históricas: nuevas tendencias y actuaciones. In *Accesibilidad y calidad ambiental*. I congreso movilidad y calidad ambiental en centros urbanos, Granada, Ministério de obras públicas transportes y medio ambiente.
- Costa (2013). Prefácio in Alçada et al. *Turismo e Património Mundial: Seleção e abordagem de experiencias de gestão em sítios do Património Mundial de origem e influência Portuguesa*. Projeto Tour-WHPO. Ed. Turismo de Portugal/UNESCO.
- Couto, A., Couto, J. & Teixeira, J. (2009). Impacto Visual dos Estaleiros de Construção nos Centros Urbanos. Disponível em: <http://www.engenhariacivil.com/impacto-visual-dos-estaleiros-de-construcao-nos-centros-urbanos>.
- Davidson, J. & Spearritt, P. (2000). *Holiday Business: Tourism in Australia Since 1870*. Melbourne: University Press.
- Davies, A. & Prentice, R. (1995). Conceptualizing the Latent Visitor to Heritage Attractions. *Tourism Management*, 16, 491-500.
- Dyer, P., Gursoy, D., Sharma, B., & Carter, J. (2007). Structural Modeling of Resident Perceptions of Tourism and Associated Development on the Sunshine Coast, Australia. *Tourism Management*, 28, 409-422.
- Fallon, L. & Kriwoken, L. (2003). Community involvement in tourism infrastructure—the case of the Strahan Visitor Centre, Tasmania. *Tourism Management*, 24(3), 289-308.

- Fernandes, A. (2003) - O sistema de visita e a preservação da arte rupestre em dois sítios de ar livre do Nordeste português: o Vale do Côa e Mazouco. *Revista Portuguesa de Arqueologia*, Lisboa: Instituto Português de Arqueologia, 6(2), 5-47.
- Ferreira, A. (2003). *O Turismo como propiciador da regeneração dos centros históricos. O caso de Faro*. (Tese de doutoramento não publicada). Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: a stakeholder approach*. New York: Cambridge University.
- Garrod, B., & Fyall, A. (2000). Managing Heritage Tourism. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 682-708.
- Garrod, B., Fyall, A., Leask, A. & Reid, E. (2012). Engaging Residents as Stakeholders of the Visitor Attraction, *Tourism Management*, 33(5), 1159-1173.
- Gorica, K., Kripa, D. & Zenelaj, E. (2012). The Role of Local Government in Sustainable Development. *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, 8(2), 139-155.
- Green, O., & Hunton-Clarke, L. (2003). A typology of stakeholder participation for company environmental decision-making. *Business Strategy and the Environment*, 12(5), 292-299.
- Gursoy, D. & Rutherford, D.G. (2004). Host attitudes toward tourism: an improved structural model, *Annals of Tourism Research*, 31(3), 495-516.
- Hall, C. M. & McArthur, S. (1996). *Heritage Management in Australia and New Zealand*, (2nd Ed.) Melbourne: Oxford University Press.
- Hardy, A., Beeton, R.J.S., & Pearson, L. (2002). Sustainable tourism: An overview of the concept and its position in relation to conceptualisations of tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(6), 475-496.
- Ho, P. & McKercher, B. (2004). Managing heritage resources as tourism products, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 9(3), 255-266.
- ICOMOS (1987). Carta Internacional para a salvaguarda das cidades históricas. Disponível em: www.international.icomos.org/e_towns.htm.
- INE (2012). Instituto Nacional de Estatística.
- Jamal, T. & Stronza, A. (2009). Collaboration theory and tourism practice in protected areas: Stakeholders, structuring and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(2), 169-189.
- Kavaratzis, M. & Ashworth, G.J. (2007). Partners in coffeeshops, canals and commerce: Marketing the city of Amsterdam. *Cities*, 24(1), 16-25.
- Leask, A., Fyall, A. & Garrod, B. (2013). Managing Revenue at Scottish Visitor Attractions, *Current Issues in Tourism* available. 16(3), 240-265.
- Lee, T.H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34(feveiro), 37-46.
- Lim, G., Ahn, H. & Lee, H. (2005). Formulating strategies for stakeholder management: a case-based reasoning approach. *Expert Systems with Applications*, 28(4), 831-840.
- Macleod, C. & Todnem, R. (2007). Performance, conformance and change: Towards a sustainable tourism strategy for Scotland. *Sustainable Development*, 15, 329-342.
- Maitland, R. (2006). How can we manage the tourist-historic city? Tourism strategy in Cambridge, 1978–2003. *Tourism Management*, 27, 1262–1273.
- Marujo, N. & Santos, N. (2012). Turismo, turistas e paisagens. *Investigacions Turísticas*, 4, 35-48.
- Marujo, N., Serra, J. & Borges, M. (2013). Turismo cultural em cidades históricas: a cidade de Évora e as motivações do turista cultural, *TURyDES*, 6(12), Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/14/turismo-cultural-resum.html>
- McKercher, B. & H. du Cros (2002). *Cultural Tourism: The Partnership between Tourism and Cultural Heritage Management*. New York: The Haworth Hospitality Press.
- McKercher, B., Ho, S.Y. & du Cros, H. (2005). Relationships between Tourism and Cultural Heritage Management. *Tourism Management*, 26(4), 539-548

- Meethan, K. (1996). Consuming (in) the civilized city. *Annals of Tourism Research*, 23(2), 322-340.
- Meng, Z., Wei, Y. & Yu, Y. (2011). “On Life Cycle of Cultural Heritage Engineering Tourism: A Case Study of Macau”. *Systems Engineering Procedia*, 1, 351–357.
- Middleton, V. & Hawkins, R. (1998). *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*. Oxford, Butterworth-Heinemann.
- Middleton, V. (2001). *Marketing de Turístico*. (4 th Ed.). Rio de Janeiro: Editora Campus.
- Miranda, M. (2001). *Guia Práctica para la Interpretacion del patrimonio*. El arte de acercar el legado natural al público visitante. Sevilla: Junta de Andalucía, consejería da cultura.
- Moniz, A. (2006). A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: o caso dos Açores. (Tese de Doutoramento não publicada), Universidade dos Acores, Ponta Delgada.
- Monjardino, I. (2009). Indicadores de Sustentabilidade do Turismo nos Açores: o papel das opiniões e da atitude dos residentes face ao Turismo na Região. In *15º Congresso da APDR - Redes e Desenvolvimento Regional*. Cabo Verde, Praia, 9-11 julho, 1366-1399.
- Nicholas, L., Thapa, B., & Ko, Y. (2009). Residents’ perspectives of a world heritage site e the Pitons Management Area, St. Lucia. *Annals of Tourism Research*, 36(3), 390-412.
- Passos, C. (1933). Lamego na Arte Nacional - *Conferência efectuada em Lamego no “Clube Lamecense” em 13-Dezembro -1932*. Porto: Artes Gráficas
- Patin, V. (2005). *Tourisme et patrimoine*. Paris: Éditions les études de la Documentation Française
- Pedroso, P. (2007). Valorização do Património Cultural: O caso de Mértola. (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Poria, Y., Butler, R., & Airey, D. (2001). Clarifying Heritage Tourism. *Annals of Tourism Research*, 28(4), 1047-1049.
- Prats, L. (2003). Patrimonio + Turismo = Desarrollo?. *Pasos*, 1(2), 127-136.
- Prentice, R., Witt, S. & Hamer, C. (1998). Tourism as Experience: The Case of Heritage Parks. *Annals of Tourism Research*, 25, 1-24.
- Puya, T. (2002). Recuperación del patrimonio cultural urbano como recurso turístico. (Dissertação de doutoramento não publicada) Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Geografía e Historia, Departamento de Geografía Humana
- Richards, G. (2002). Tourism Attraction Systems: Exploring Cultural Behavior. *Annals of Tourism Research* 29, 1048–1064.
- Russo, A., Boniface, P. & Shoal, N. (2001). Tourism Management in Heritage Cities. *Annals of Tourism Research*, 28, 824–826.
- Russo, A.P. & van der Borg, J. (2002). Planning Considerations for Cultural Tourism: a Case Study of Four European Cities. *Tourism Management*, 23(6), 631-637.
- Serra, J.; Marujo, N. & Borges, M. (2012). “Turismo Cultural: motivações e experiências dos turistas brasileiros em Évora”. In Cunha-Rocha, S. *et al* (Eds.), *Tópicos Transatlânticos: emergência da lusofonia num mundo plural*. Universidade de Évora, pp.43-53
- Snaith, T. & Haley, A. (1999). Residents’ opinions of tourism development in the historic city of York, England. *Tourism Management*, 20(5), 595-603.
- Solla, X., & Gonzáles, R. (coord.) (2005). *Desenvolvimento Turístico Sustentável em Cidades históricas*. Projecto atlante. Portugal: Câmara Municipal do Porto e Ayuntamiento de Santiago de Compostela
- Teixeira, L. & Oliveira, S. (2010). A experiência de gestão e planeamento do turismo das cidades património cultural da humanidade na Espanha aplicada à realidade Brasileira. *Turismo e Sociedade, Curitiba*, 3(1), 68-90.
- Timothy, D. & Boyd, S. (2001). Developing Partnerships: Tools for Interpretation and Management of World Heritage Sites. *Tourism Recreation Research*, 26(1), 4753.
- Timur, S. & Getz, D. (2008). A network perspective on managing stakeholders for sustainable urban tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(4), 445-461.

- Troitiño Vinuesa, M. (1998). Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas. *Revista Eria*, 47, 211-227.
- Troitiño Vinuesa, M. (2003). La protección, recuperación y revitalización funcional de los centros históricos”, en Capel H. (Coord.): Ciudades, Arquitectura y Espacio Urbano, Instituto Cajamar, Almería, pp.131-160.
- Troitiño Vinuesa, M. (2012). Turismo, patrimonio y recuperación urbana en ciudades y conjuntos históricos. *Patrimonio Cultural de España*, 6,147-18
- Turner, R.S. (2002). The Politics of Design and Development in Postmodern Downtown. *Journal of Urban Affairs*, 24(5), 533-548.
- UNESCO (1976). Nairobi Recommendations. Disponible em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001140/114038e.pdf#page=136>
- UNESCO (2012). Community development through World Heritage. Disponible em: http://whc.unesco.org/documents/publi_wh_papers_31_en.pdf.
- van der Borg, J. (1992). Tourism and the city: some guidelines for a sustainable tourism development strategy. In *Tourism and the Environment*, Briassoulis H, van der Straaten J (eds). Kluwer: Dordrecht, 121-131.
- van der Borg, J., Costa, P. & Gotti, G. (1996). Tourism in European Heritage Cities. *Annals of Tourism Research*, 23, 306–321.
- Wang, Y. & Bramwell, B. (2011). Heritage protection and tourism development priorities in Hangzhou, China: A political economy and governance perspective. *Tourism management*, 33, 988-998.
- World Tourism Organization (WTO) (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: WTO.
- WTTC/WTO/EC (World Travel and Tourism Council/World Tourism Organisation/Earth Council) (1995). Agenda 21 for the Travel and Tourism industry - Agenda 21 for the travel and tourism industry: towards environmentally sustainable development. London
- Yilmaz, B. & Gunel, D. (2009). The importance of strategic stakeholder management in tourism sector: research on probable applications. *Tourismos: an international multidisciplinary journal of tourism*, 4(1), 97-108.

III PARTE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de DTS em cidades históricas é complexo e a sua aplicabilidade tem-se revelado problemática pois, entre muitos outros fatores, pressupõe o envolvimento das várias partes interessadas (Alçada, Lisitzin & Manz, 2013; *Australian Government*, 2004; *Council of Europe*, 2006; WTO, 2004). Grande parte da literatura acerca desta temática enfatiza a importância da abordagem baseada na teoria dos *stakeholders*, considerando que a chave para o desenvolvimento turístico sustentável passa pelo envolvimento, desde o primeiro momento, de todos os grupos interessados (Andriotis, 2005; Ap & Crompton, 1993; Byrda, Bosley & Dronberge, 2009; Gursoy, Jurowski & Uysal, 2002; Nicholas, Thapa & Ko, 2009).

Como culminar do trabalho realizado, neste capítulo final, apresentamos uma visão sintética dos principais pontos analisados nos artigos e expomos uma síntese das principais conclusões obtidas a partir dos objectivos estabelecidos, das questões de investigação e das hipóteses formuladas, tendo em atenção a revisão de literatura e os resultados empíricos obtidos. De seguida, descrevemos as contribuições deste trabalho, ao nível teórico e empírico, apresentando algumas das limitações inerentes ao estudo e sugestões de propostas para investigações futuras⁵.

Uma boa investigação deve ser inteligível, lógica e realista (Gustavii, 2008), sendo estes os princípios que nortearam os quatro artigos empíricos que compõem esta tese de doutoramento. Após uma análise exaustiva da literatura, abrangendo uma variedade de posições encontradas nas teorias académicas, procuramos apresentar algumas questões relacionadas com as percepções e atitudes dos *stakeholders* acerca do DTS em pequenas cidades históricas.

A natureza subjetiva e multifacetada do conceito de DTS levou a que neste trabalho, no que diz respeito à metodologia, tivéssemos em conta diferentes objetivos e métodos de recolha de dados.

Os princípios de sustentabilidade estiveram presentes em todas as abordagens, de modo a permitir a leitura das percepções dos distintos grupos de interessados face à problemática da

⁵ Tendo sido escolhido apresentar esta dissertação em formato de artigos, é de referir que este capítulo terá uma dimensão relativamente mais pequena do que o normal, uma vez que as conclusões, contributos, limitações e propostas de estudos futuros já foram realizados para cada um dos artigos que compõem a tese.

dissertação. Por conseguinte, esta parte é dedicada à apresentação sintética dos resultados, onde fazemos uma análise dos principais resultados de cada artigo (Tabela 1), comparamos as percepções dos vários grupos de *stakeholders* e apresentamos a pertinência dos resultados obtidos para a construção, no futuro, de um modelo de gestão com base no DTS.

Tabela 1: Síntese dos principais resultados

Artigos/ stakeholders	Questões de investigação	Resultados (resumo)
I Visitantes	<p>Qual o perfil dos turistas que visitaram a cidade, em termos do produto consumido?</p> <p>Que avaliação os visitantes fazem do património, da gestão e da experiência turística?</p> <p>Quais as características sociodemográficas dos visitantes e do tipo de viagem realizada?</p> <p>Quais e como se caracterizam os segmentos de visitantes existentes?</p>	<p>Apreciam os produtos ligados à gastronomia e ao património, valorizando o facto de Lamego estar dentro da delimitação do Douro Património da Humanidade.</p> <p>Avaliação global é positiva e únicas exceções passam pelo mau estado do património civil e pela falta de animação.</p> <p>Os visitantes são maioritariamente portugueses, oriundos das duas principais cidades (Porto e Lisboa), sendo ainda, na sua maioria, excursionistas e fiéis ao destino.</p> <p>Foi possível criar três segmentos: Excursionistas nacionais (permanecem entre 4 a 8 horas (44,2%); Turistas (21,8%); Excursionistas estrangeiros, que permanecem até três horas (34 %).</p>
II Residentes ⁶	<p>Qual o impacto que a ligação à comunidade tem com os benefícios e custos percebidos do turismo e com o apoio dos residentes ao DTS?</p> <p>Qual o impacto que o envolvimento na comunidade tem com os benefícios e custos percebidos do turismo e com o apoio dos residentes ao DTS?</p> <p>Qual o impacto que a Gestão do Poder Público (GPP) tem com os benefícios e custos percebidos do turismo e com o apoio dos residentes ao DTS?</p> <p>Qual o impacto que os benefícios e custos percebidos do turismo tem com o apoio dos residentes ao DTS?</p>	<p>A ligação à comunidade exerce uma influência positiva e significativa nos benefícios percebidos do turismo.</p> <p>Não existe relacionamento positivo e significativo entre a ligação à comunidade e o apoio ao DTS.</p> <p>O envolvimento na comunidade não exerce uma influência positiva e significativa nos benefícios percebidos do turismo.</p> <p>O envolvimento na comunidade apresenta uma associação positiva e directa com o apoio ao DTS.</p> <p>A GPP apresentou um efeito positivo directo nos benefícios percebidos.</p> <p>Rejeição da hipótese que relacionava directamente a GPP e o apoio ao DTS.</p> <p>Existe uma relação positiva e directa entre os benefícios percebidos e o apoio ao DTS.</p>
III Gestores do património, operadores turísticos e poder local	<p>Quais as percepções dos <i>stakeholders</i> acerca do planeamento turístico que tem sido realizado?</p> <p>Qual o grau de conhecimento face ao conceito de DTS e da sua aplicação à cidade de Lamego?</p> <p>Que percepção têm os <i>stakeholders</i> relativamente aos meios pessoais e não pessoais de interpretação que existem na cidade, bem como no que diz respeito às acessibilidades?</p>	<p>Todas as partes consideram que não há nenhum tipo de planeamento, quer para a cidade, quer para os monumentos que tenha presente o conceito de DTS.</p> <p>A maioria dos entrevistados desconhece o conceito de DTS.</p> <p>Os <i>stakeholders</i> analisados consideram que existem debilidades muito significativas no que diz respeito aos meios de interpretação existentes. Já no que concerne às acessibilidades internas, são os representantes do poder local que têm uma opinião mais crítica.</p>
IV Todos os <i>stakeholders</i>	<p>Tendo em conta as percepções e atitudes dos <i>stakeholders</i> em análise, que ações podem ser propostas que visem o DTS de pequenas cidades históricas?⁷</p>	<p>Visitantes: Realização de estudos que permitam um melhor conhecimento das características dos visitantes; implementação de meios interpretativos; melhor gestão dos fluxos.</p> <p>Residentes: Envolvimento dos residentes em todo o planeamento para o DTS, através de diversas ações.</p> <p>Gestores do património: Diminuição da dependência do financiamento público; criação de uma rede entre os monumentos; e melhorar a ligação com a comunidade local e como os visitantes.</p> <p>Operador turístico: Fomentar mais a ligação com o poder local e com os gestores do património.</p> <p>Poder local. Implementação de um plano de gestão com base no DTS.</p>

Fonte: Elaboração própria

A Tabela 1 reflete, de modo muito sucinto, os principais resultados empíricos do presente estudo.

⁶ Neste artigo, para além das questões de investigação enunciadas foram definidas hipóteses de investigação. Inicialmente, o modelo proposto contemplava 11 hipóteses. Contudo, em fase posterior de teste do modelo foi necessário reespecificá-lo tendo em conta os valores dos índices de modificação. Assim, a variável custos percebidos do turismo foi eliminada da análise, tendo o modelo passado a ser composto por 7 hipóteses.

⁷ Apenas colocámos uma questão de investigação dado que as restantes (ver introdução) estão refetidas, nesta tabela, nos artigos anteriores.

Assim, podemos afirmar que o perfil geral do visitante vai ao encontro de outro estudo efetuado na sub-região Douro pela CCDRN (CCDRN, 2012). Podemos ainda salientar que existe uma dependência do mercado nacional, o que é comum neste tipo de destinos, pois os mesmos resultados já tinham sido descritos noutros estudos (Richards, 2009), existe fidelidade por parte dos visitantes e avaliação é positiva face ao destino. No entanto, o tempo de permanência é muito reduzido, sendo este um dos problemas mais graves, que esta e muitas outras cidades históricas (Silves, [Guerreiro, 2003]; Faro [Ferreira, 2003]) têm que enfrentar. Através da aplicação da análise de agrupamento aos visitantes, foi possível identificar três grupos com características distintas: Excursionistas nacionais, Turistas e Excursionistas estrangeiros.

Já no que diz respeito aos residentes (artigo 2), não existe por parte destes uma análise relativa aos impactos negativos do turismo, uma perceção face aos custos que a actividade turística pode trazer. A principal justificação para esse resultado está ligada com o ciclo de vida do destino, tal como é explicado no artigo. Existe uma enorme abertura da comunidade para o DTS. Contudo, de um modo geral, o estudo demonstra que a comunidade está completamente afastada dos processos de gestão, embora desejasse ser integrada nos mesmos. Por último, podemos realçar que a relação com o poder local é pouco positiva, tendo os mesmo resultados sido obtidos em outros estudos (Gorica, Kripa & Zenelaj, 2012).

Relativamente aos gestores do património e ao poder local, todos referiram não terem, até hoje, realizado nenhum tipo de planeamento (com a exceção do diretor do Museu), possuindo pouco ou nenhum conhecimento relativamente ao DTS. Por último, e respondendo à última questão de partida, os gestores do património e o poder local consideram que os meios de interpretação são quase inexistentes e deveriam ser reforçados. O operador turístico refere que deve ser feito um esforço no planeamento da cidade, e que todos as partes interessadas deveriam ser envolvidas.

O último artigo reflete as preocupações identificadas na literatura abordada em cada um dos artigos que compõem esta tese, bem como os resultados obtidos na investigação empírica: Para além de resumir todo o trabalho de investigação anterior, foram realizadas propostas com vista à criação de um modelo operacional de DTS para a cidade de Lamego, para todos os envolvidos, as quais foram apresentadas de modo resumido na Tabela 1.

Nos artigos que constituem esta tese foram apresentados, de modo separado, as contribuições, limitações e pistas para investigações futuras, pelo que aqui se fará, somente, uma abordagem geral relativa a todo o trabalho.

Sendo uma importante fonte de novos conhecimentos, qualquer investigação tem como pretensão básica efectuar uma contribuição válida, tanto em termos dos desenvolvimentos teóricos da área subjacente como no âmbito dos profissionais do setor.

Vários autores (de Oliveira, 2003; Inskeep, 1991; Yuksel, Bramwell & Yuksel, 1999) referem que, para o desenvolvimento do turismo ser bem sucedido, este deve ser planeado e gerido de forma responsável. Também no que diz respeito aos destinos turísticos com base nos recursos histórico-culturais, é consensual que o aumento do turismo pode representar uma enorme mais-valia para o desenvolvimento de países e regiões, mas não será suficiente avançar com um projeto de desenvolvimento sem antes analisar, cuidadosamente, todas as prerrogativas. Até porque, e como refere Troitiño Vinuesa (1998), para que se possa colocar em prática os princípios do DTS em cidades históricas, é necessário implementar ações em diversos níveis e estas devem que englobar diferentes dimensões – económicas, sociais e culturais (Kuvan & Akan, 2005; Pulido Fernández & Sánchez Rivero, 2009).

Neste sentido, a revisão de literatura efetuada também demonstrou a extrema importância que os planos turísticos com base no DTS podem ter para um destino (Solla & Gonzáles, 2005).

Pensamos que a presente investigação poderá contribuir para a literatura sobre o DTS em pequenas cidades históricas, uma vez que realça esta problemática dentro de um contexto urbano, salientando os problemas da sustentabilidade ligados à economia e aos aspetos sociais, em vez de se centrar na sustentabilidade ambiental, tal como acontece na maioria dos estudos realizados acerca desta temática (Aas et al., 2005; Chen & Chen, 2010; Garrod & Fyall, 2000). Esta investigação também expande a literatura sobre o DTS, pela abordagem ao conceito através da análise das visões dos diversos *stakeholders* face à gestão do destino patrimonial. Tal como foi referido por Garrod et al. (2012), poucos estudos se têm desenvolvido tendo como tema central o DTS em locais de património. Por outro lado, grande parte dos estudos acerca das perceções dos *stakeholders* faz a análise a um número reduzido de grupos tais como: moradores e empresários; residentes e turistas; empresários, moradores e turistas (Byrda et al., 2009). No presente estudo foram investigadas as perceções de cinco grupos distintos, o que pode trazer uma leitura mais enriquecida acerca da realidade,

apontando pistas mais fiáveis para a criação de um plano de DTS. Este estudo aplica dois tipos de abordagem, a quantitativa e a qualitativa para a análise dos *stakeholders*, o que conduz a uma visão mais ampla da problemática. Por último, existem poucos artigos que liguem a teoria dos *stakeholders* à indústria turística, tal como ficou demonstrado num estudo realizado por Vieira, Costa, Arbex e Carmona (2010).

Tendo presente o estudo realizado, consideramos fundamental a criação de um plano que vise o DTS nesta cidade, pelo que algumas sugestões práticas podem ser apontadas na construção desse plano: é muito importante que as decisões de estratégias e políticas de turismo tenham em consideração todos os grupos interessados - por exemplo, no caso dos visitantes será importante melhorar as características da oferta, tendo presente os aspetos que foram apontados pelos turistas, pois esse facto poderá conduzir a uma maior retenção dos turistas na cidade, aumentando o seu tempo de permanência.

As limitações do estudo prendem-se com questões metodológicas e com restrições financeiras e de tempo, as quais não permitiram que o mesmo se expandisse a um número mais significativo de *stakeholders* (por exemplo, hoteleiros e restauração, instituições públicas ligadas ao turismo). Trata-se de um estudo por conveniência (escolha de uma única cidade e escolha de grupos de *stakeholders* específicos).

Tendo presente os resultados obtidos através do corpo teórico desta tese e da concepção metodológica realizada, consideramos oportuno elaborar algumas recomendações para investigações futuras. Esta pesquisa pode ser utilizada em outros casos similares, uma vez que pretende ser um contributo para a criação de um modelo de DTS, que auxilie os gestores no processo de tomada de decisão no que diz respeito à valorização, gestão e DTS de pequenas cidades históricas, com base numa gestão integradora e proativa, tal como é sugerido por diversos autores (Garrod et al., 2012; Leask et al., 2013; WTO, 2004). O objetivo final prende-se com a introdução de estratégias que possam conduzir à melhoria da sustentabilidade e viabilidade a longo prazo do turismo em pequenas cidades históricas, não só em Lamego, mas também em outras localidades com características semelhantes e projetos de crescimento turísticos similares.

No futuro, sugere-se a realização de estudos longitudinais uma vez que a posição das partes interessadas, naturalmente, se irá alterar com o possível desenvolvimento do turismo, tal como é descrito por Bramwell e Lane (2000). Deste modo, poderá ser possível alterar e

adaptar as estratégias definidas para um DTS. A realização de um estudo com um modelo único de questionário a ser aplicado aos diversos *stakeholders* também poderia ser uma abordagem interessante, uma vez que permitiria descobrir as diferenças nas percepções e atitudes existentes entre os vários grupos interessados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aas, C., Ladkin, A. & Fletcher, J. (2005). Stakeholder Collaboration and Heritage Management. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 28-48.
- AbbasiDorcheh, S. & Mohamed, B. (2013). Local Perception of Tourism Development: A Conceptual Framework for the Sustainable Cultural Tourism. *Journal of Management and Sustainability*, 3(2), 31-39.
- Albuquerque, M. (1986). *Lamego raízes históricas*. Lamego: Câmara Municipal de Lamego.
- Alçada, M., Lisitzin, K. & Manz, K. (2013). Turismo e Património Mundial: Seleção e abordagem de experiências de gestão em sítios do Património Mundial de origem e influência Portuguesa. Projeto Tour-WHPO. Ed. Turismo de Portugal / UNESCO. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Noticias/Documents/Publica%C3%A7%C3%A3o%20do%20Projeto%20UNESCO2013.pdf>
- American Hotel & Motel Association.
- Andriotis, K. (2005). Community groups' perceptions of and preferences for tourism development: evidence from Crete. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 29(1), 67-90.
- Ap, J., & Crompton, J.L. (1993). Resident's strategies for responding to tourism impacts. *Journal of Travel Research*, 32(1), 47-50.
- API (2004). *Plano de Desenvolvimento do Vale do Douro*. Porto: Agência Portuguesa para o Investimento. Retirado de http://www.ccr-norte.pt/regnorte/pdtvd_a.php.
- Australian Government (2004). Steps to Sustainable Tourism. planning a sustainable future for tourism, heritage and the environment. *Heritage and Tourism Section of the Australian Government Department of the Environment and Heritage*. Retirado de <http://www.environment.gov.au/heritage/publications/strategy/pubs/steps.pdf>
- Azevedo, C. (1974). *Brasões e Casas Brasonadas do Douro*. Lamego: Gráfica de Lamego.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bramwell, B. & Lane, B. (1993) Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 1-5.
- Bramwell, B. & Lane, B. (2000). *Tourism Collaboration and Partnerships: Politics, Practice and Sustainability*. Clevedon: Channel View Publications.
- Byrda, E., Bosley, H. & Dronberger, M. (2009) Comparisons of stakeholder perceptions of tourism impacts in rural eastern North Carolina. *Tourism Management*, 30, 693-703.
- Calle Vaquero, M. (2002). *La ciudad histórica como destino turístico*. Barcelona: Editora Ariel.
- CCDRN (2012). *Avaliação da satisfação dos turistas da região Norte. Relatório resultados globais*. Comissão de Coordenação da Região do Norte. Porto: CCDRN
- CCRN (2007). *Plano de Desenvolvimento Turístico do Vale do Douro. Comissão de Coordenação da Região do Norte*. Porto: CCRN.
- Chen, C-F & Chen, P-C (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Geographies*, 12(4), 525-545.
- CML (2013). Programa Viver Lamego - Valorização e Integração Urbana do Centro Histórico de Lamego. Câmara Municipal de Lamego. Disponível em: <http://www.viverlamego.com/sumario-executivo/68-sumario-executivo>

- Congro, C. R. (2005). Análise do perfil e da satisfação dos turistas da cidade de Corumbá (MS) visando à adequação dos empreendimentos turísticos da região. Balneário Camboriú: Universidade do Vale do Itajaí – Univali.
- Council of Europe (2006) Sustainable Cultural Tourism in Historic Towns and Cities- European- Association of Historic Towns and Regions. Disponível em http://urbact.eu/fileadmin/corporate/doc/EAHTR_guide.pdf
- De Oliveira, J. (2003). Governmental responses to tourism development: three Brazilian case studies. *Tourism Management*, 24, 97–110.
- Dias, A. (1947). *Lamego Século VXVI*. Viseu: Edições Beira e Douro.
- Ferreira, A. (2003). O Turismo como propiciador da regeneração dos centros históricos. O caso de Faro. (Tese de doutoramento não publicada). Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: a stakeholder approach*. New York: Cambridge University.
- Fridgen, J. D. (1991). Dimensions of tourism. Michigan : Educational Institute of the
- Garrod, B., & A. Fyall (2000). Managing Heritage Tourism. *Annals of Tourism Research*, 27, 682–708.
- Garrod, B., A. Fyall, A., Leask & E. Reid (2012). Engaging Residents as Stakeholders of the Visitor Attraction, *Tourism Management*, 33(5), 1159-1173.
- Gorica, K., Kripa, D., & Zenelaj, E. (2012). The Role of Local Government in Sustainable Development. *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, 8(2), 139-155.
- Guerreiro, M. (2003). Cidade, Património e Marketing – Gestão Estratégica da Imagem da Cidade de Silves, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade do Algarve e Universidade de Paris VIII.
- Gursoy, D., Jurowski, C. & Uysal, M. (2002). Resident attitudes: a structural modeling approach, *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105
- Gursoy, D., Jurowski, C. & Uysal, M. (2002). Resident attitudes: a structural modeling approach, *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105.
- Gustavii, B. (2008). *How to write and Illustrate a Scientific Paper* (2ºed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hardy, A.L. & Beeton, R.J.S. (2001). Sustainable Tourism or Maintainable Tourism: Managing resources for more than average outcomes, *Journal of Sustainable Tourism*, 9(3), 168–192.
- Harrill, R. 2004 Residents' Attitudes toward Tourism Development: A Literature Review with Implications for Tourism Planning. *Journal of Planning Journal of Literature* 18(3):215-266.
- Hunter, C. (1995). On the need to re-conceptualise sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 3(3), 155–165
- INE (2012). Instituto Nacional de Estatística.
- Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Kotler, P. (1993). Administração de marketing: análise, planeamento, implementação e controle; tradução Ailton Bomfim Brandão; revisão técnica José Antonio Gullo. 3 ed. São Paulo: Atlas.
- Kuvan, Y., & Akan, P (2005). Residents' attitudes toward general and forest-related impacts of tourism: the case of Belek, Antalya. *Tourism Management*, 26(5), 691-706.

- Leal, K.B. (2012). Estudo do perfil dos turistas Luxemburgueses. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria.
- Leask, A., Fyall, A. & Garrod, B. (2013). Managing Revenue at Scottish Visitor Attractions, *Current Issues in Tourism available*, 16(3), 240-265.
- Lehrpeux, A. (2001). Atitude. Doron e Parot, Françoise (Eds). Dicionário de psicologia. Clenepsi Editores: Lisboa.
- Maitland, R. (2005). How can we manage the tourist-historic city? Tourism strategy in Cambridge, 1978–2003. *Tourism Management*, 27, 1262–1273.
- Moniz, A. (2006). A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: o caso dos Açores. (Tese de Doutoramento não publicada), Universidade dos Acores, Ponta Delgada.
- Nicholas, L., Thapa, B. & Ko, Y. (2009). Residents' perspectives of a world heritage site e the Pitons Management Area, St. Lucia. *Annals of Tourism Research*, 36(3), 390-412.
- Passos, C. (1933) – *Lamego na Arte Nacional* - Conferência efectivada em Lamego no “clube Lamecense” em 13-dezembro -1932. Porto: Artes Gráficas.
- Perdue, R., P. Long, and L. Allen. (1990). Resident Support for Tourism Development. *Annals of Tourism Research* 17, 586–599.
- Pérez, X. P. (2009). Turismo cultural: uma visão antropológica (Colección PASOS). Tenerife: ACA Y PASOS.
- Portillo, L. (1996). Dicionário Enciclopédico (Vol.XIV), Lisboa: Ediclube.
- Pothof, R. (2006). Urban heritage tourism: a case study of Dubrovnik. UK: Bournemouth University.
- Prats, L. (2003). Patrimonio + Turismo = Desarrollo?. *Revista Pasos*, 1(2), 127-136.
- Pulido Fernández, J., & Sánchez Rivero, M. (2009). Attitudes of the cultural tourism: a latent segmentation approach applied to the case of Andalusia's middle towns initiative. Proceedings of the *Advances in Tourism Economics 2009 Conference*. Lisbon, April 23-24.
- Quatenaire Portugal (2003). *Plano De Marketing da Cidade de Lamego*, Relatório preliminar. Lisboa: Edição Quatenaire Portugal.
- Reisinger, Y., & Turner, L.W., 2003. Cross-cultural behaviour in tourism. Oxford: Elsevier Butterworth Heinemann.
- Richards, G. (2009). Turismo cultural: Padrões e implicações. In de Camargo, P. e da Cruz, G. (Eds) *Turismo Cultural: Estratégias, sustentabilidade e tendências*. Bahia: UESC: 25-48.
- Roseira, M. (1981). *Lamego um passado presente*. Lisboa: Editorial Império, lda
- Russo A.P. (2001) The ”vicious circle” of tourism development in heritage cities. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 167-184.
- Russo, A., Boniface, P. & Shoval, N. (2001). Tourism Management in Heritage Cities. *Annals of Tourism Research*, 28, 824–826.
- Russo, A.P. & van der Borg, J. (2002). Planning considerations for cultural tourism: a case study of four European cities. *Tourism Management*, 23, 631-637.
- Schreier, M. (2012). *Qualitative content analysis*. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Solla, X., & Gonzáles, R. (coord.) (2005). *Desenvolvimento Turístico Sustentável em Cidades históricas. Projecto atlante*. Portugal: Câmara Municipal do Porto e Ayuntamiento de Santiago de Compostela.

- Tkaczynski, A., Rundle-Thiele, S. & Beaumont, N. (2009). [Segmentation: a tourism stakeholder view](#). *Tourism Management*, 30(2), 169-175.
- Troitiño Vinuesa, M. (1998). Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas. *Revista Ería*, 47, 211-227.
- Um, S., & Crompton, J.L. 1987. Measuring Resident's Attachment Levels in a Host Community. *Journal of Travel Research* 26(1):27-29.
- Van der Borg, J., Costa, p. & Gotti,G. (1996).Tourism in European Heritages Cities. *Annals of Tourism Research*, 23(2), 306–321.
- Vieira, Costa, Arbex e Carmona (2010) Pesquisa no Turismo Utilizando Teoria dos Stakeholders: Revisando a Literatura. VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP
- Wall, G. (1997). Is Ecotourism Sustainable? *Environmental Management*, 21(4), 483-491.
- World Commission for Environment and Development WCED (1987). 'Our Common Future'. Oxford: Oxford University Press.
- World Tourism Organization (WTO) (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: WTO.
- WTTC/WTO/EC (World Travel and Tourism Council/World Tourism Organisation/Earth Council) (1995). Agenda 21 for the Travel and Tourism industry - Agenda 21 for the travel and tourism industry: towards environmentally sustainable development. London
- Yuksel, F., Bramwell, B. & Yuksel, A. (1999). Stakeholder interviews and tourism planning at Pamukkale, Turkey. *Tourism Management*, 20, 351–360.

ANEXOS

ANEXO 1: INQUÉRITO AOS VISITANTES DA CIDADE DE LAMEGO

O presente questionário é uma das mais importantes fontes de informação de um estudo que está a ser desenvolvido com o propósito de conhecer melhor quem nos visita. A sua participação é essencial.
Nº questionário ____ Data da entrevista: _____ Código local: ____ Entrevistador: _____

PERFIL DO VISITANTE EM TERMOS DO PRODUTO CONSUMIDO

1. Já tinha visitado Lamego?

1.1 Sim • (1) Quantas vezes? _____ Última vez? _____

1.2 Não • (2)

Quais foram as fontes de informação utilizadas para planear a visita

2. (Escolha a opção que mais se adapte)?

- 2.1 Recomendação de amigos e familiares • (1)
- 2.2 Visita anterior • (2)
- 2.3 Internet • (3)
- 2.4 Rádio, Tv e imprensa • (4)
- 2.5 Guias e Roteiros • (5)
- 2.6 Representante do operador turístico (REP) • (6)
- 2.7 Posto de Turismo • (7)
- 2.8 Recepção do hotel • (8)
- 2.9 Outras. Quais? _____ • (9)
- 2.10 Nenhuma • (10)

Quais os motivos da sua visita à Região do Douro

3. (Escolha a opção que mais se adapte)?

- 3.1 Realizar um cruzeiro no Douro • (1)
- 3.2 Conhecer o Douro Património da Humanidade • (2)
- 3.3 Enoturismo • (3)
- 3.4 Desporto • (4)
- 3.5 Actividade Profissional • (5)
- 3.6 Circuitos • (6)
- 3.7 Turismo Cultural • (7)
- 3.8 Outro. Qual _____ • (8)
- 3.9 Nenhum Motivo • (9)

4. Classifique a importância dos seguintes fatores na escolha desta cidade? Considere a seguinte escala: A: Nada importante; B: Pouco importante; C: Importância Média; D: Muito importante; E: Extremamente importante.

- | | A | B | C | D | E |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4.1 Possuir uma paisagem natural única | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.2 Conservar elementos ligados ao Património cultural/arquitectónico | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.3 Reputação da cidade | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.4 Ser um lugar agradável e tranquilo para passear | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.5 Ter interesse por locais históricos | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.6 Tranquilidade/Descanso | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.7 Visita a amigos e parentes | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.8 Gastronomia | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.9 Religião/peregrinações | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.10 Viagens de negócios | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |
| 4.11 Oferta cultural | • (1) | • (2) | • (3) | • (4) | • (5) |

Quando tomou a decisão de visitar a Cidade?

5.

- 5.1 Antes de sair do seu país/área de residência • (1)
 5.2 Quando já se encontrava na Região do Douro • (2)
 5.3 Quando chegou a esta cidade • (3)
 5.4 Em nenhum momento • (4)

AValiação DO PATRIMÓNIO, DA GESTÃO E EXPERIÊNCIA TURÍSTICA**6. Quando decidiu visitar Lamego, quais os locais ou monumentos que planeou visitar?**

	Sim	Não
6.1 Santuário da Nossa Senhora dos Remédios	• (1)	• (2)
6.2 Sé Catedral	• (1)	• (2)
6.3 Castelo	• (1)	• (2)
6.4 Museu de Lamego	• (1)	• (2)
6.5 Igreja de Almacave	• (1)	• (2)
6.6 Igreja do Desterro	• (1)	• (2)
6.7 Teatro Ribeiro Conceição	• (1)	• (2)
6.8 Igreja das Chagas	• (1)	• (2)
6.9 Outro. Qual?	• (1)	• (2)

7. Tendo como referência apenas aquilo que já visitou em Lamego, indique até que ponto gostou ou não? Considere a seguinte escala: A: Não Gostei; B: Indiferente; C: Gostei;

7.1 Santuário da Nossa Senhora dos Remédios	• (1)	• (2)	• (3)
7.2 Sé Catedral	• (1)	• (2)	• (3)
7.3 Castelo	• (1)	• (2)	• (3)
7.4 Museu de Lamego	• (1)	• (2)	• (3)
7.5 Igreja de Almacave	• (1)	• (2)	• (3)
7.6 Igreja do Desterro	• (1)	• (2)	• (3)
7.7 Teatro Ribeiro Conceição	• (1)	• (2)	• (3)
7.8 Igreja das Chagas	• (1)	• (2)	• (3)
7.9 Outro. Qual? _____	• (1)	• (2)	• (3)

8. Qual avaliação que faz da cidade para cada um dos seguintes itens? Considere a seguinte escala: A: Muito Má; B: Má; C: Razoável; D: Boa; E: Muito Boa

	A	B	C	D	E
8.1 Conservação dos monumentos	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.2 Tipicidade do lugar	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.3 Conservação das habitações	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.4 Hospitalidade	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.5 Valorização do património arquitetónico	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.6 Sinalética direccional	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.7 Divulgação /promoção	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.8 Acessos	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.9 Segurança	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.10 Limpeza	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.11 Informações prestadas	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.12 Animação	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.13 Gastronomia	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
8.14 Outro. Qual? _____	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)

9. Acolhimento e informação da cidade. A cidade deve ter à disposição dos turistas

(Considere a seguinte escala: A:Discordo totalmente; B: Discordo parcialmente; C: Indiferente; D: Concordo parcialmente; E: Concordo totalmente):

	A	B	C	D	E
9.1 Sinalizações das atrações	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.2 Painéis explicativos	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.3 Posto de turismo	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.4 Casas de banho públicas	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.5 Visitas de cidade de comboio autocarro/carrinha	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.6 Visitas guiadas ao Centro Histórico	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.7 Mapas gratuitos em várias línguas (Est. Hoteleiros, Posto turismo)	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.8 Apresentação de audiovisuais (no Centro Histórico e em cada monumento)	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.9 Itinerários temáticos urbanos	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)
9.10 Facilitar a visita a pessoas com necessidades especiais	• (1)	• (2)	• (3)	• (4)	• (5)

10. Há quanto tempo está e/ou pretende permanecer nesta cidade?

- (1) Até 1 hora • (2) 2 a 3 horas • (3) 4 a 8 horas • (6) Outro. Qual? _____

11. A visita que efetuou a esta cidade enriqueceu a sua vinda a região do Douro?

- Sim Não
• (1) • (2)

12. Tenciona voltar a visitar Lamego?

- (1) Sim • (2) Talvez • (3) Não

13. Recomendaria a alguém uma visita à Cidade?

- (1) Sim • (2) Talvez • (3) Não

14. De um modo global classifique da sua experiência

(A: Muito Má; B: Má; C: Razoável; D: Boa; E: Muito Boa)

- A B C D E

TIPO DE VIAGEM

15. Que meio de transporte utilizou para chegar ao País/Região Norte-Douro?

- (1) Automóvel • (2) Cruzeiro • (3) Comboio • (4) Autocarro • (5) Avião (Aeroporto) • (6) Outro. Qual? _____

16. Que meio de transporte utilizou para chegar à Cidade?

- (1) Automóvel próprio • (2) Automóvel alugado • (3) Autocarro • (4) Outro. Qual? _____

17. Com quem viaja?

- (1) Sozinho • (2) Com o(a) companheiro(a) • (3) Com amigos/colegas • (4) Com familiares

CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

18. Género: M (1) F(2) **19. Idade:** _____ **20. Nacionalidade:** _____

21. País de residência: _____ **21.1** Se residir em Portugal, indique a localidade _____

22. Habilitações literárias: _____ **23. Profissão:** _____

24. Em que escalão se enquadra o rendimento líquido mensal do seu agregado familiar?

- <= de 1 500 Euros 1 501 e 3 000 euros 3 001 e 4 500 euros > 4 501 euros
• (1) • (2) • (3) • (4)

MUITO OBRIGADA PELA SUA PARTICIPAÇÃO

ANEXO 2: INQUÉRITO AOS RESIDENTES DA CIDADE DE LAMEGO

O presente questionário é uma das mais importantes fontes de informação de um estudo que está a ser desenvolvido com o propósito de conhecer a visão dos residentes face ao desenvolvimento turístico sustentável na cidade de Lamego. A sua participação é essencial.

Nº questionário ___Data da entrevista: ___ Junta de Freguesia ___rua:
 _____ Entrevistador: _____

LIGAÇÃO À COMUNIDADE

1. No diz respeito à sua ligação com a comunidade lamecense indique o seu grau de **concordância relativamente aos seguintes itens** (Utilize a seguinte escala: 1: "Discordo totalmente"; 2: "Discordo moderadamente"; 3: "Discordo ligeiramente"; 4: "Não concordo nem discordo"; 5: "Concordo ligeiramente"; 6: "Concordo moderadamente" e 7 "Concordo totalmente")

- 1.1 As infraestruturas e os recursos proporcionados por esta comunidade são os melhores
- 1.2 Eu prefiro viver nesta comunidade do que em outras comunidades
- 1.3 Eu gosto mais de viver nesta comunidade do que em outras comunidades
- 1.4 Eu consigo identificar o modo de vida desta comunidade
- 1.5 Eu sinto que esta comunidade faz parte de mim
- 1.6 Viver nesta comunidade diz muito sobre quem eu sou
- 1.7 Viver nesta comunidade significa muito para mim
- 1.8 Estou muito ligado a esta comunidade
- 1.9 Eu sinto um forte sentido de pertença à comunidade
- 1.10 Muitos dos meus amigos / familiares preferem esta comunidade a outras comunidades
- 1.11 Os meu amigos /familiares ficariam desapontados se eu fosse viver noutra comunidade

	1	2	3	4	5	6	7
1.1							
1.2							
1.3							
1.4							
1.5							
1.6							
1.7							
1.8							
1.9							
1.10							
1.11							

ENVOLVIMENTO NA COMUNIDADE

2. Tendo presente a definição de turismo sustentável dada pela UNESCO que refere que o turismo sustentável é "o turismo que respeita tanto a população local como os viajantes, bem com o património cultural e o meio-ambiente, qual é o seu grau de concordância relativamente as seguintes afirmações (Utilize a seguinte escala: 1: "Discordo totalmente"; 2: "Discordo moderadamente"; 3: "Discordo ligeiramente"; 4: "Não concordo nem discordo"; 5: "Concordo ligeiramente"; 6: "Concordo moderadamente" e 7 "Concordo totalmente")

- 2.1 Eu participo em atividades relacionadas com o turismo sustentável
- 2.2 Eu apoio a pesquisa para um desenvolvimento sustentável desta comunidade
- 2.3 Estou envolvido no planeamento e gestão de um turismo sustentável desta comunidade
- 2.4 Estou envolvido nas tomadas de decisão para o turismo sustentável nesta comunidade
- 2.5 Eu encorajo os residentes desta comunidade a investir no turismo sustentável

	1	2	3	4	5	6	7
2.1							
2.2							
2.3							
2.4							
2.5							

BENEFÍCIOS PERCEBIDOS

3. Indique o seu grau de concordância, relativamente aos benefícios económicos e sociais-culturais e ambientais que a atividade turística poderá trazer para a sua comunidade (Utilize a seguinte escala: 1: "Discordo totalmente"; 2: "Discordo moderadamente"; 3: "Discordo ligeiramente"; 4: "Não concordo nem discordo"; 5: "Concordo ligeiramente"; 6: "Concordo moderadamente" e 7 "Concordo totalmente")

- 3.1 O Turismo aumentou as oportunidades de trabalho na comunidade
- 3.2 O Turismo aumentou as receitas fiscais para a Região
- 3.3 O Turismo é útil para a promoção de produtos locais
- 3.4 O Turismo fez crescer o nível de vida dos residentes
- 3.5 O Turismo tem trazido benefícios económicos para a população local
- 3.6 O Turismo tem trazido benefícios económicos para as pequenas empresas
- 3.7 O Turismo tem incentivado a participação dos residentes em atividades culturais
- 3.8 O Turismo tem enriquecido a vida noturna local
- 3.9 O Turismo tem levado a um desenvolvimento equilibrado comunidade local
- 3.10 O turismo tem proporcionado uma maior compreensão do património local
- 3.11 O turismo fez aumentar a identidade cultural local
- 3.12 O Turismo proporcionou o surgimento de novas infra-estruturas e outras instalações
- 3.14 O Turismo tem fomentado uma maior sensibilização para a proteção dos recursos do património
- 3.15 O turismo fez surgir mais locais de lazer e recursos

	1	2	3	4	5	6	7
3.1							
3.2							
3.3							
3.4							
3.5							
3.6							
3.7							
3.8							
3.9							
3.10							
3.11							
3.12							
3.14							
3.15							

ANEXO3: GUIÃO DE ENTREVISTA⁸

A presente entrevista é uma das mais importantes fontes de recolha de informação para um estudo que está a ser desenvolvido acerca da cidade histórica de Lamego.

Seção1 – Planeamento turístico

1. Quais as principais dificuldades percebidas na gestão da cidade de Lamego enquanto destino turístico?
2. Quais os atores que estão envolvidos no processo de desenvolvimento turístico desta cidade (público, privado e não governamental)?
3. Quais são, a seu ver, os objetivos mais urgentes a alcançar num futuro próximo, para o desenvolvimento turístico desta cidade?
4. Na sua opinião qual deveria ser a estratégia para o desenvolvimento turístico da cidade de Lamego?

Seção2 - Desenvolvimento turístico sustentável

1. Está familiarizado com o conceito de “Desenvolvimento Turístico Sustentável”? Qual o seu grau de conhecimento geral acerca do assunto?
2. Considera que a população tem consciência do valor patrimonial e histórico da cidade?
3. Que estratégias, por parte do poder local, deveriam ser definidas para melhorar e assegurar o envolvimento/participação da população local no desenvolvimento turístico sustentável da cidade?

Seção 3 – Acessibilidades e meios de interpretação.

1. Como avalia as condições de acessibilidade à cidade?
2. A cidade tem parques de estacionamento com capacidade para receber os visitantes?
3. Qual é a qualidade de acessibilidade para as pessoas com mobilidade reduzida, na cidade e nos monumentos?
4. Que meios interpretativos considera importantes para uma melhor interpretação da cidade (brochuras, mapas, quiosques multimédia, mapas gratuitos em vários idiomas, painéis interpretativos nos monumentos, itinerários temáticos urbanos, entre outros) ?

⁸ É de realçar que, para os gestores do património, as questões deste guião de entrevista foram direccionadas não para a cidade no seu global mas sim para o património.

ANEXO 4: CARACTERÍSTICAS DOS GRUPOS DE VISITANTES

	Excursionistas nacionais		Turistas		Excursionistas estrangeiros		x ²	p	g.l.
	N	% coluna	N	% coluna	N	% coluna			
Familiaridade c) destino									
Sim	85	62%	38	55,9%	46	44,2%	7,62	0,022	2
Não	52	38%	20	41,1%	58	55,8%			
Intenção regresso									
Sim	104	77%	51	77,3%	51	56,7%	12,571	0,002	2
Talvez	31	23%	15	22,7%	39	43,3%			
MT Região									
Automóvel	98	71%	42	61,8%	55	51,9%	41,578	0,000	6
Cruzeiro	11	8%	0	0,0%	9	7,5%			
Auto/Comboio	23	16,5%	6	8,8%	9	18,5%			
Avião	6	4,3%	20	29,4%	34	32,1%			
País de residencia									
	130	100%	Portugal	37,4%			258,4	0,000	10
			R Unido	10,3%	França	43,4%			
			Alemanha	10,3%	Espanha	12,3%			
Com quem viaja									
Sózinho	16	11,6%	4	5,9%	2	1,9%	14,742	0,022	6
Companheiro (a)	37	26,8%	21	30,9%	32	30,2%			
Amigos	22	15,9%	10	14,7%	8	7,5%			
Familiares	63	45,7%	33	48,5%	64	60,4%			
Escalões etários									
15 -24	21	15,2%	10	14,7%	2	1,9%	17,294	0,008	6
25-44	54	39,1%	28	41,2%	36	34,0%			
45-64	50	36,2%	24	35,3%	56	52,8%			
> 65	13	9,4%	6	8,8%	12	11,3%			
F. Informação									
Recomendação	47	34,3%	29	42,6%	33	31%	37,799	0,001	14
Visita anterior	20	14,6%	12	17,6%	11	10%			
Internet	15	10,9%	9	13,2%	15	14%			
Radio/TV/imprensa	2	1,5%	1	1,5%	3	3%			
Guias e roteiros	8	5,8%	5	7,4%	24	26%			
OT/PT/H	12	8,8%	7	10,3%	13	12%			
Outras fontes	19	13,9%	3	4,4%	2	2%			
Nenhuma fonte	14	10,2%	2	2,9%	5	5%			
Motivos da visita									
Cruzeiro/circuito	16	12,4%	12	17,6	22	21,0%	21,325	0,019	10
Visita Douro	36	27,9%	22	32,4	32	30,5%			
Enoturismo	4	3,1%	5	7,4	8	7,6%			
Act. profissionais	7	5,4%	6	8,8	2	1,9%			
Turismo cultural	24	18,6%	14	20,6	25	23,8%			
Outros	42	32,6%	9	13,2	16	15,2%			
Escalão de rendimento									
< 1500	63	51,6%	28	43,80%	15	15,30%	76,271	0,000	4
1505 - 3000	56	45,9%	25	39,10%	35	35,70%			
> 3001	3	2,5%	11	17,20%	48	49%			
Recomendaria									
Sim	127	93,4%	62	91,2%	81	77,1%	15,309	0,000	2
Talvez	9	6,6%	6	8,8%	24	22,9%			

