



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Destinos e Produtos

Dissertação

**Turismo Cultural no Centro Histórico da Cidade de Évora:
satisfação e atitudes dos residentes**

Cláudia Filipa Samarrinha Correia

Orientador(es) | Maria Noémi Nunes Vieira Marujo
Maria do Rosário Pereira da Silva Borges

Évora 2020



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Destinos e Produtos

Dissertação

**Turismo Cultural no Centro Histórico da Cidade de Évora:
satisfação e atitudes dos residentes**

Cláudia Filipa Samarrinha Correia

Orientador(es) | Maria Noémi Nunes Vieira Marujo
Maria do Rosário Pereira da Silva Borges

Évora 2020



A dissertação foi objeto de apreciação e discussão pública pelo seguinte júri nomeado pelo Diretor da Escola de Ciências Sociais:

Presidente | Joana Inês Silva de Lima (Universidade de Évora)

Vogais | Jaime Manuel Moleiro Serra (Universidade de Évora) (Arguente)
Maria do Rosário Pereira da Silva Borges (Universidade de Évora) (Orientador)

Agradecimentos

Quando aceitamos um novo desafio, como o de escrever uma dissertação, muitas são as pessoas que se cruzam no nosso caminho, ora aligeirando os contratemplos, ora guiando-nos até à concretização deste objetivo. A todos eles, gostaria de expressar a minha gratidão.

Começo por agradecer às minhas orientadoras Professora Dra. Maria Noémi Marujo e Professora Dra. Maria do Rosário Borges pela disponibilidade, acompanhamento, partilha de saber e sugestões que valorizaram o meu trabalho. Agradeço também a todos os Professores do curso de Turismo da Universidade de Évora que enriqueceram o meu percurso até aqui.

Agradeço aos meus pais e à minha querida tia Didi por acreditarem sempre mais do que eu. Obrigada pela paciência, resiliência e amor.

Obrigada aos amigos que me acompanharam na minha vida académica, quer aos que reencontrei ou aos que conquistei. Um obrigada em especial às ‘Riquezas’, com vocês os dias foram muito mais risonhos.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que, direta ou indiretamente, ao se cruzarem comigo, contribuíram para a realização desta etapa na minha vida.

Título

Turismo Cultural no Centro Histórico da Cidade de Évora: satisfação e atitudes dos residentes

Resumo

Analisar o bem-estar das comunidades locais no contexto do desenvolvimento sustentável da atividade turística é, de facto, um assunto de crescente interesse a nível internacional, nacional e regional. No caso dos destinos turísticos cuja valorização se associa ao turismo cultural torna-se ainda mais relevante esta análise. Em linha com este desafio, o objetivo central identificado para esta dissertação é analisar o nível de satisfação e atitudes dos residentes do centro histórico da cidade de Évora no contexto do desenvolvimento do turismo cultural. Para dar resposta a este desafio, optou-se pela utilização de uma metodologia de ordem quantitativa. Neste sentido, foram recolhidos dados primários através da aplicação de questionários junto dos residentes do centro histórico da cidade de Évora, recorrendo-se a software específico (SPSS) para a sua análise.

Palavras-chave: Residentes, Satisfação, Atitudes, Turismo Cultural, Turismo Sustentável.

Title

Cultural Tourism in the Historic Center of the City of Évora: residents satisfaction and attitudes

Abstrat

Analyzing the well-being of local communities in the context of the sustainable development of tourism is, in fact, a subject of growing interest at international, national and regional levels. In the case of tourist destinations whose valuation is associated with cultural tourism, this analysis becomes even more relevant. In line with this challenge, the central objective identified for this dissertation is to analyze the level of satisfaction and attitudes of residents of the historic center of the city of Évora in the context of the development of cultural tourism. To achieve the objectives, it was decided to use a quantitative methodology. In this sense, primary data were collected through the application of questionnaires to residents of the historic center of the city of Évora, using specific software (SPSS) for their analysis.

Key-words: Residents, Satisfaction, Attitudes, Cultural Tourism, Sustainable Tourism.

Índice

Agradecimentos	i
Título	ii
Índice de figuras	vii
Índice de tabelas	viii
Capítulo 1 - Introdução	1
1.1- Enquadramento e justificação do tema	1
1.2 - Formulação do problema e dos objetivos.....	2
1.3 - Procedimento metodológico	3
1.4 - Estrutura do trabalho	3
Capítulo 2 - Turismo cultural em cidades históricas	5
2.1 - Introdução.....	5
2.2 - A relação entre turismo e cultura.....	5
2.3 - Turismo cultural.....	6
2.4 - O turismo cultural nas cidades históricas	8
2.5 - Motivações dos turistas culturais	9
2.6 - Conclusão	10
Capítulo 3 - O Desenvolvimento do turismo e os impactos turísticos.....	12
3.1 - Introdução.....	12
3.2 - O efeito dos impactos turísticos nos residentes	13
3.3 - Impactos económicos	14
3.4 - Impactos socioculturais	16
3.5 - Impactos ambientais.....	18
3.6 - Conclusão	20
Capítulo 4 - Satisfação e atitudes dos residentes perante o turismo	22
4.1 - Introdução.....	22
4.2 - Importância dos residentes no desenvolvimento do turismo.....	23
4.3 - Atitudes e nível de satisfação dos residentes face ao desenvolvimento do turismo	24
4.3.1 - Fatores intrínsecos que influenciam as atitudes dos residentes para com o turismo.....	26
4.3.2 - Fatores extrínsecos que influenciam as atitudes dos residentes para com o turismo.....	29
4.4 - Modelos de investigação para análise das atitudes dos residentes	30

4.5 - Indicadores que medem a satisfação do residente para com o turismo e os seus efeitos na comunidade.....	33
4.6 - Conclusão	35
Capítulo 5 - O turismo e o desenvolvimento sustentável.....	38
5.1 - Introdução.....	38
5.2 - O Turismo sustentável no contexto do desenvolvimento do turismo	38
5.3 - Indicadores do turismo sustentável.....	41
5.4 - Conclusão	43
Capítulo 6- Caracterização do município de Évora.....	45
6.1 - Introdução.....	45
6.2 - Contexto geográfico e sociodemográfico.....	45
6.3 - Oferta turística	49
6.3.1 - Pressão turística.....	50
6.3.2 - Os atrativos da cidade de Évora e do centro histórico	52
6.4 - Procura turística	53
6.5 - Conclusão	56
Capítulo 7 - Metodologia	57
7.1 - Introdução.....	57
7.2 - Problemática da investigação	57
7.3 - Metodologia de pesquisa.....	58
7.3.1 - Pesquisa quantitativa	58
7.4 - Inquérito por questionário	59
7.4.1 - Construção do questionário	60
7.4.2 - Implementação e administração do questionário.....	63
7.5 - Amostra	63
7.6 - Método de análise	64
Capítulo 8 - Análise dos dados e discussão dos resultados.....	65
8.1 - Introdução.....	65
8.2 - Perfil sociodemográfico dos residentes inquiridos	65
8.3 - Análise descritiva.....	67
8.5 - Conclusão	72
Capítulo 9 - Conclusões	74
9.1 - Principais conclusões	75
9.2 - Contribuições teóricas e práticas	77

9.3 - Limitações do estudo.....	78
9.4 - Perspetivas de investigação futura.....	79
Referências bibliográficas	80
Apêndices	85

Índice de figuras

Figura 1.1 - <i>Social Exchange Theory</i>	31
Figura1.2 - <i>Irridex Model</i>	32

Índice de tabelas

Tabela 2.1 - Benefícios entre o turismo e a cultura.....	6
Tabela 3.1 - Impactos económicos positivos do turismo.....	15
Tabela 3.2 - Impactos económicos negativos do turismo.....	16
Tabela 3.3 - Impactos socioculturais positivos do turismo.....	17
Tabela 3.4 - Impactos socioculturais negativos do turismo.....	18
Tabela 3.5 - Efeitos positivos e negativos dos impactos ambientais do turismo.....	19
Tabela 4.1 - Indicadores de sustentabilidade e problemáticas associadas.....	34
Tabela 5.1 - Objetivos do turismo sustentável.....	41
Tabela 5.2 - Vantagens da utilização de indicadores de turismo sustentável.....	42
Tabela 5.3 - Tipos de indicadores do turismo sustentável.....	43
Tabela 6.1- População residente no concelho de Évora, por sexo e grupo etário (2014-2018).....	46
Tabela 6.2 - Densidade populacional (2014-2018).....	47
Tabela 6.3 - População desempregada no concelho de Évora (2014-2018).....	48
Tabela 6.4 - Poder de compra <i>per capita</i> (2013 e 2015).....	48
Tabela 6.5 - Estabelecimentos de alojamento turístico (2014-2018).....	49
Tabela 6.6 - Nº de quartos em estabelecimentos de alojamentos turísticos (2014-2018).....	50
Tabela 6.7 - Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros por 100 habitantes (2014-2018).....	51
Tabela 6.8 - Densidade turística (2014-2018).....	52
Tabela 6.9 - Dormidas nos estabelecimentos de alojamento turístico (2014-2018)...	54
Tabela 6.10 - Proporção de hóspedes estrangeiros (2014-2018).....	55
Tabela 6.11 - Estada média (2014-2018)	55
Tabela 7.1 - Fases do processo do questionário.....	60

Tabela 7.2 - Itens da questão sobre os impactes sociais do turismo.....	61
Tabela 7.3 - Itens da questão sobre os impactes culturais do turismo.....	62
Tabela 7.4 - Frequência do contacto entre os residentes e os turistas.....	63
Tabela 8.1 - Características sociodemográficas dos inquiridos.....	65
Tabela 8.2 - Impactos sociais.....	67
Tabela 8.3 - Impactos culturais.....	69
Tabela 8.4 - Locais de interação.....	71

Capítulo 1 - Introdução

O turismo, como fenómeno social, é um “instrumento privilegiado das relações interpessoais, o elo potenciador da ligação com estranhos, forasteiros, hóspedes e estrangeiros” (Ramos e Marujo, 2008, p.22, citados em Ramos e Marujo, 2011, p.26). Quando o turismo se desenvolve em cidades património mundial e a valorização das mesmas se associa ao turismo cultural, a atividade turística foca-se no consumo do património material e imaterial dos lugares.

A gestão turística, através dos recursos culturais disponíveis, integra o património monumental, a arquitetura popular, a paisagem, os museus as manifestações culturais e o artesanato, sob a forma de um produto turístico consumido pelos turistas (Marujo, Serra e Borges, 2013). Ou seja, utiliza a cultura como estrutura fundamental para o desenvolvimento do turismo, valorizando o local. Os residentes são também uma peça-chave para o desenvolvimento turístico. São estes quem dão vida e interpretam as singularidades que compõem os aspetos culturais de uma cidade histórica e, desse modo, analisar o bem-estar das comunidades locais no contexto do desenvolvimento sustentável da atividade turística é um assunto de crescente interesse a nível internacional e nacional. Os residentes são parte integral do turismo cultural, podendo ser determinantes no sucesso do destino turístico (Souza, 2009; Vareiro, Remoaldo e Ribeiro, 2012) e, por essa razão, torna-se imprescindível conhecer as suas atitudes e opiniões face ao desenvolvimento do turismo. A identificação das suas atitudes, opiniões e o grau de satisfação são relevantes para uma localidade alcançar com sucesso um desenvolvimento turístico sustentável (Milheiro, 2017).

1.1- Enquadramento e justificação do tema

O envolvimento da comunidade é determinante no sucesso de um destino turístico, pelo que os residentes devem ser integrados nos processos de planeamento e gestão turística como parte crucial do fenómeno do turismo cultural. A avaliação das suas atitudes e nível de satisfação face ao desenvolvimento turístico torna-se, deste modo, igualmente importante no contexto da análise dos impactos que dele decorrem na qualidade de vida da comunidade.

O turismo cultural emoldura a identidade turística do centro histórico de Évora envolvendo o seu património em duas dimensões - tangível e intangível. É da responsabilidade dos

agentes turísticos valorizar as respetivas dimensões, respeitando a comunidade envolvente e integrando-a em diversas iniciativas. Contudo, se o planeamento turístico for desadequado e/ou as práticas turísticas forem desajustadas, surgem impactos negativos que provocam sentimentos de insatisfação nos residentes para com a prática turística, deixando o destino com situações por vezes difíceis de solucionar. Desta forma, analisar as opiniões dos residentes torna-se imprescindível para que se consiga reduzir as suas preocupações e avaliações negativas e, por outro lado, para que se sublinhem e potenciem os impactos positivos que advém do desenvolvimento do turismo.

Além dos impactos turísticos, existem outras variáveis que influenciam as atitudes dos residentes face ao desenvolvimento turístico (Milheiro, 2017). Exemplos destas são o seu grau de satisfação (Chuang, 2013, citado em Milheiro, 2017), o envolvimento no processo de decisão do planeamento turístico, a proximidade com as zonas turísticas, o nível de participação nas atividades turísticas, o grau de conhecimento do turismo ou o contacto com os turistas (Brida, Osti e Faccioli, 2011, citado em Milheiro, 2017).

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT) a relação entre turistas e residentes é motivo de análise. Manter uma relação positiva entre ambas as partes e antecipar atitudes da comunidade perante o seu nível de satisfação para com o comportamento dos turistas, poderá prevenir incidentes e atenuar as preocupações dos residentes (OMT, 2004). De acordo com os autores Ramos e Marujo (2011, p.29) “o substrato cultural de cada sociedade região ou comunidade é sempre afetado pela chegada de qualquer “intruso”, nomeadamente quando ele se apresenta coletivamente”. Porém, os autores assumem que é também o fenómeno turístico que recupera tradições, revitaliza práticas autênticas e fomenta o espírito identitário (Ramos e Marujo, 2011). Assim, analisar o bem-estar das comunidades no contexto do desenvolvimento sustentável da atividade turística é um assunto de extrema importância, tornando-se ainda mais relevante quando a valorização de um destino turístico se associa ao turismo cultural.

1.2 - Formulação do problema e dos objetivos

No caso desta dissertação, o objetivo central da investigação é analisar o bem-estar das comunidades locais nas dimensões que dizem respeito ao nível de satisfação e atitudes dos residentes do centro histórico da cidade de Évora face ao desenvolvimento do turismo cultural. Para a concretização deste objetivo, prosseguiu-se com os seguintes objetivos mais

específicos: analisar o contexto atual da oferta de serviços turísticos no centro histórico de Évora (CHE), com particular enfoque nos serviços associados ao turismo cultural; desenhar um modelo de investigação que permita identificar o nível de satisfação e atitudes dos residentes face à especificidade do contexto turístico do CHE; e avaliar o nível de satisfação e atitudes dos residentes face ao turismo.

1.3 - Procedimento metodológico

Numa primeira fase do trabalho procedeu-se à revisão da literatura com o principal objetivo de desenhar o modelo teórico que permitisse responder às questões de investigação. Paralelamente, caracterizou-se o turismo cultural no Centro Histórico de Évora (CHE) em termos de oferta e procura, recorrendo-se a dados secundários obtidos através de análise documental e de dados estatísticos oficiais. Tendo em conta os objetivos anteriormente identificados, optou-se por uma metodologia de cariz quantitativo, muitas vezes entendida como “dedutiva, objetiva, que testa teorias e segue processos positivistas” (Lee, 1999, citado em Marujo, 2013, p.9). Neste contexto foram aplicados questionários aos residentes do centro histórico da cidade de Évora com o intuito de recolher dados primários que permitissem analisar os seus níveis de satisfação e atitudes face ao desenvolvimento do turismo cultural. Para esta análise recorreu-se ao *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

1.4 - Estrutura do trabalho

A presente dissertação, composta por nove capítulos, contempla um enquadramento teórico e a exposição dos dados empíricos que sustentam os objetivos apresentados. O enquadramento teórico subdivide-se em cinco capítulos, expondo-se no primeiro a introdução da dissertação, a justificação do tema, os objetivos e procedimento metodológico. No seguimento, inicia-se a revisão de literatura que abrange temas como o turismo cultural, os impactos turísticos, a satisfação e atitudes dos residentes e, por fim, o turismo sustentável. No sexto capítulo caracteriza-se a cidade de Évora em termos de oferta e procura turística, situação demográfica e sociodemográfica, com um período temporal de cinco anos. No capítulo seguinte indica-se a metodologia aplicada por forma a que os objetivos delineados nesta dissertação fossem atingidos. No oitavo capítulo apresenta-se a análise aos resultados obtidos no estudo sobre o nível de satisfação/atitudes dos residentes do CHE. Por fim, o

último capítulo refere-se à síntese conclusiva, onde se apresentam as considerações finais, contribuições e limitações do estudo e perspetivas de estudos futuros.

Precisando a estrutura da dissertação, no primeiro capítulo enquadra-se o tema tratado, justificando a pertinência do estudo, a formulação do problema e os objetivos da investigação, o procedimento metodológico e a estrutura da dissertação. Iniciando o enquadramento teórico, no segundo capítulo aborda-se o turismo cultural em cidades históricas, aclarando a relação entre turismo e cultura e, por conseguinte, o conceito de turismo cultural. É ainda tratado o tema das motivações dos turistas aquando da visita às cidades históricas. No terceiro capítulo apresenta-se, sob a ótica dos residentes, os impactos turísticos que advém do desenvolvimento do turismo, abordando-os em três vertentes: impactos económicos, socioculturais e ambientais. A satisfação e as atitudes dos residentes para com o fenómeno social apresentam-se no quarto capítulo. Neste ponto do trabalho expõem-se os fatores intrínsecos e extrínsecos que influenciam as atitudes dos residentes para com o turismo e os modelos de investigação utilizados na literatura para analisar as atitudes da comunidade local. Paralelamente, apresentou-se os indicadores do turismo sustentável facultados pela OMT (2004), particularizando aqueles que medem a satisfação do residente para com o turismo. No último capítulo teórico foi sintetizada a relação do turismo com a vertente sustentável - turismo sustentável. Apresenta-se o seu contexto no desenvolvimento da atividade turística, os seus objetivos, os tipos de indicadores de turismo sustentável e as vantagens de utilização que lhes são associadas.

No capítulo seis apresenta-se uma breve caracterização do município de Évora em termos geográficos e sociodemográficos, completando a análise com leitura de indicadores sobre a oferta e a procura turística. Aquando da caracterização do turismo da cidade, expõem-se os atrativos do centro histórico da cidade de Évora, local onde serão administrados os questionários. O capítulo sete integra já a componente prática da dissertação, tendo como objetivo clarificar o processo metodológico utilizado. Após a identificação do destino, apresentam-se as hipóteses de investigação, o processo da elaboração do questionário e método de análise dos resultados obtidos. No capítulo seguinte analisou-se os dados recolhidos e discutiu-se os resultados encontrados por meio de uma análise descritiva (frequência relativa, média e desvio padrão) das questões que constituem o questionário. Por fim, no capítulo nove que se refere às considerações finais, identificou-se as contribuições e limitações do estudo e, as perspetivas de investigações futuras.

Capítulo 2 - Turismo cultural em cidades históricas

2.1 - Introdução

O turismo cultural é um dos pilares da atividade turística onde, através da gestão turística, a marca identitária e o valor histórico do lugar (região, cidade, vila) são transformados em produtos turísticos passíveis de serem consumidos pelo turista e/ou visitante (Marujo, Serra e Borges, 2013). As singularidades culturais de cada sociedade emolduram as principais motivações daqueles que viajam com o propósito de as conhecer, fazendo com que a cultura seja intrínseca ao desenvolvimento do turismo (Marujo, 2014). As cidades históricas, pelas suas características únicas (paisagem e ambiente), assumem uma enorme potencialidade enquanto peça-chave para o desenvolvimento do turismo cultural sendo, por isso, alvo de uma gestão turística ao nível dos seus recursos (López, 2010). Assim, o presente capítulo tem como objetivo abordar a relação entre a cultura e o turismo, particularizando o turismo cultural como um motor de desenvolvimento em cidades da UNESCO.

2.2 - A relação entre turismo e cultura

O turismo e a cultura são dimensões que estão intrinsecamente ligadas. Nas últimas décadas o crescente interesse pela cultura aumentou, aliado ao crescimento do turismo e ao acesso aos bens e experiências culturais. No relatório da *World Tourism Organization* (UNWTO) sobre Património Cultural e Desenvolvimento do Turismo assumiu-se que a sinergia entre a cultura e o turismo é benéfica para países e/ou regiões. O turismo pode ser uma ferramenta capaz de promover a conservação do património tangível e intangível e, em simultâneo, desenvolver outras atividades criativas. Com o passar do tempo, as artes, os rituais e as lendas podem ser esquecidas, mas a geração mais nova poderá revitalizar esses saberes ao mostrar interesse por uma experiência cultural. O mesmo acontece com o património material, uma vez que os monumentos podem ser preservados com fundos gerados pelo turismo (UNWTO, 2018). Barretto (2007) sublinha que o turismo não contribuiu apenas para a conservação do património. Em alguns casos, o turismo levou à sua valorização e descoberta. A UNWTO (2018), refere que no relatório da Mexican Secretary of Tourism (SECTUR), em 2002, foram referenciados os benefícios entre o turismo e a cultura e vice-versa (Tabela 2.1).

Tabela 2.1 - Benefícios entre o turismo e a cultura

Valor do turismo para a cultura	<ul style="list-style-type: none">- Gera recursos para conservação e benefícios para as comunidades anfitriãs;- Motiva as comunidades a gerir eficazmente os seus bens culturais;- Aumenta a conscientização sobre o valor dos elementos do “património local” entre os turistas.
Valor da cultura para o turismo	<ul style="list-style-type: none">- Dá coerência à oferta de destino;- Aumenta a competitividade;- Aumenta o tempo de permanência, gastos e satisfação de turistas e anfitriões.

Fonte: Adaptado de UNWTO (2018)

Para Richards (2018) a ligação simbiótica entre a cultura e o turismo sempre se manifestou. O autor argumenta que os locais culturais com os seus recursos e eventos são uma motivação para aqueles que viajam. No entanto, realça que apenas nas últimas décadas é que a ligação foi encarada como turismo cultural. Barretto (2007) evidencia que a cultura do turismo foi sendo alterada enquanto o gosto pelo turismo cultural aumentou, sendo que cada país respondeu de forma diferente ao desafio. A autora Marujo (2014) salienta ainda que as “identidades e diferenças culturais, transformadas em produtos de consumo, têm contribuído claramente para o desenvolvimento do turismo em muitas localidades. De facto, as diversidades culturais, concretizadas através do património cultural material e imaterial, constituem o grande atrativo para o desenvolvimento do turismo regional ou local.” (p.5). Desta forma, entende-se que existe uma relação muito forte entre a cultura e o turismo (Marujo, 2014).

2.3 - Turismo cultural

De acordo com os autores Ramos e Marujo (2011) “todo o turismo é cultural, por força da natureza do fenómeno” (p.28), uma vez que a cultura abrange tudo o que se relaciona com o homem, como os “sítios, a paisagem, as casas, sociabilidade, artefactos, tradições, práticas e comportamentos” (Ramos e Marujo, 2011, p.28). Assim, estas características deixam de ser apenas um legado da identidade de uma comunidade e passam a ser um recurso imprescindível ao desenvolvimento do turismo (Vaquero e Hernandez,1998). Saliente-se que “todos os lugares do mundo têm um passado e, portanto, se esse passado, relacionado através da sua história, é impreterivelmente único para um povo e um lugar específico, então

a sua transformação em herança de cultura deverá produzir um produto único, refletindo e promovendo um lugar ou uma identidade cultural” (Ashworth e Tunbridge, 2000, citados em Marujo et al., 2013, p. 4).

Richards (2018) refere que a definição da UNWTO para turismo cultural foi afirmada na sessão da Assembleia Geral, que decorreu na China. Assim, o turismo cultural é percebido como um tipo de atividade em que a motivação essencial do visitante é aprender, descobrir, experienciar e consumir o património cultural. Esta experiência engloba a cultura material e imaterial, relacionando-se com as distinções intelectuais, espirituais e emocionais. Os aspetos tangíveis ou o património construído/material são facilmente alvos de exploração turística, enquanto que, a cultura intangível, serve de suporte à simbologia cultural e reforça a imagem turística (Vaquero e Hernandez, 1998). Segundo Ramos e Marujo (2011), a cultura intangível é aquela que alimenta “a história, a memória e o imaginário dos grupos sociais, através do processo da comunicação oral” (p. 28) e, quando combinada com a cultura tangível, humanizada, compõe a vertente do turismo cultural (Ramos e Marujo, 2011). Ou seja, o turismo cultural sustenta o seu desenvolvimento na dinamização dos recursos culturais, sendo estes de cariz material ou imaterial, o que confere à atividade turística um carácter multidimensional. Por outras palavras, o turista tem um contacto com as características da sociedade, como a arquitetura, o património histórico e cultural, a culinária, a literatura, a música, as indústrias criativas e os modos de vida com valores, crenças e tradições diferentes (Richards, 2018). A UNWTO, no relatório *‘Tourism and Culture Synergies’* (2018), salienta que o Dutch National Tourist Office vê o turismo cultural como “(...) Viajar para fora o ambiente natural com o intuito de visitar ou participar nas atividades culturais. Por exemplo, visitar um museu, assistir a um concerto, ver uma paisagem ou monumento, mas também para participar num folclore ou num curso de culinária” (UNWTO, 2018, p.16).

Nas definições de turismo cultural, salienta-se o consumo do património material e imaterial, sendo este a principal motivação daqueles que procuram ter um maior contacto com a cultura do local que visitam, sob pretexto de um crescimento pessoal e experiências diferentes. É ainda evidente os contornos emocionais, as distinções intelectuais e espirituais que são frisadas pela UNWTO, conferindo uma especial atenção também aos ‘modos de estar’ das comunidades que os turistas querem conhecer (Richards, 2018).

2.4 - O turismo cultural nas cidades históricas

López (2010), particularizando as cidades históricas pelas suas características únicas (paisagem e ambiente), assume-as como uma enorme potencialidade enquanto peça-chave para o desenvolvimento do turismo cultural. Sublinhe-se que “é a concentração do património cultural que define a cidade histórica e que faz com que essa mesma cidade tenha características atrativas como destino turístico” (Vaquero, 2006, citado em Marujo et al., 2013, p. 4), sendo por isso alvos de uma gestão turística ao nível dos seus recursos. Estes locais caracterizam-se pela concentração de espaços da cultura por excelência onde, além dos edifícios monumentais, se apresentam as culturas e formações sociais distintas, se exercem diversas funções quotidianas e, onde se desenrola a vida social (Vaquero e Hernandez, 1998). Esta gestão turística, através dos recursos culturais disponíveis, integra o património monumental, a arquitetura popular, a paisagem, os museus as manifestações culturais e o artesanato, sob a forma de um produto turístico consumido pelos turistas (Marujo et al., 2013).

Para Vaquero (2006, p. 22) (citado em Marujo et al., 2013, p.4), “as cidades históricas são espaços de crescente afluência turística, mas não constituem um espaço desenhado para o turismo nem a função turística tem sido um elemento destacado na sua configuração física e atual. Com efeito, a cidade histórica é uma realidade complexa e multidimensional, um aglomerado de dimensões físicas, económicas, sociais, funcionais, políticas e ambientais dentro das quais se insere a função turística”. Neste sentido, as cidades apresentam duas grandes proporções: a cultural que engloba a história e a identidade de uma comunidade, e a económica (Marujo et al., 2013). Esta última, emerge da ligação entre património e cultura, considerados como motores de desenvolvimento da cidade (Vaquero e Hernandez, 1998).

Importa ressaltar que a interpretação conferida às cidades históricas, no que concerne ao seu legado cultural, não se cinge apenas a estas, uma vez que todas as cidades são históricas pelos seus recursos. No entanto, na opinião dos autores Marujo, Serra e Borges, (2013) “(...) há cidades que pelo seu valor histórico e universal contribuem para o conhecimento e a compreensão do processo de uma civilização (...)” (p.2). Assim, reconhece-se às cidades históricas uma maior valorização, uma vez que a história e a cultura destes espaços são uma grande atração principalmente para os turistas culturais (Marujo, Serra, Borges, 2016).

No caso das cidades que associam o seu valor histórico à classificação de património mundial, a captação de turistas e a preservação da herança histórica e artística é encorajada,

sendo a classificação UNESCO utilizada como uma ferramenta para estes fins (Santa-Cruz e López-Gusmán, 2017). Para os autores Vaquero e Hernandez (1998) a oportunidade de conservação do património é impulsionado pelo turismo pelo facto de que o património transcende a dimensão cultural ao transformá-la num recurso produtivo. A autora López (2010) assume ainda que o poder de atração destas cidades reafirma a conservação e utilização de novos usos do património.

Devido à distinção pela UNESCO e à concentração de diferentes experiências e interpretações culturais, as cidades históricas são procuradas pelos turistas (Marujo et al., 2013) que pretendem um maior contacto com a autenticidade, identidade e história de uma comunidade. Desta forma, entende-se que as singularidades culturais de cada sociedade emolduram as principais motivações daqueles que viajam com o propósito de as conhecer, fazendo com que a cultura seja intrínseca ao desenvolvimento do turismo (Marujo, 2014).

2.5 - Motivações dos turistas culturais

De acordo com os autores Borges, Marujo e Serra (2013) os turistas viajam com o propósito de conhecer as diferenças culturais, a herança ou manter um contacto com outras culturas, aquando das viagens a cidades históricas. Sublinhe-se que a classificação de património mundial é apelativa a um fluxo turístico elevado, no entanto, “para que a oferta turística ganhe em notoriedade, satisfaça desejos fora do quotidiano habitual e se apresente como um verdadeiro caleidoscópio que vá ao encontro dos espíritos e da curiosidade mais exigentes, é necessário aliar fatores que tornam o fenómeno mais interessante” (Ramos e Marujo, 2011, p.26). Existem outras características como a riqueza monumental, as acessibilidades, a oferta de alojamento com qualidade, os serviços e equipamentos sociais, segurança, e aspetos da cultura local como a gastronomia ou o artesanato que valorizam a oferta do destino (Ramos e Marujo, 2011). Para os turistas culturais, são estas singularidades que os motivam a viajar para estas cidades que se diferenciam pelas histórias, culturas e religiões a que se fortalecem (Borges et al., 2013).

Os turistas que têm interesse em visitar cidades com o estatuto de património mundial podem dividir-se em dois grupos: passivos e sérios. Os primeiros enquadram aqueles que tencionam apenas ocupar o seu tempo a observar um monumento ou os espaços que são mais promovidos.

Os sérios contrastam com os passivos pela educação e experiência que pretendem adquirir aquando da visita à cidade (Thimothy e Boyd, 2003, citados em Borges, et al., 2013).

Os autores Marujo, Serra e Borges realizaram, em 2013, um estudo na cidade de Évora (Portugal), classificada em 1986 como Cidade Património Mundial pela UNESCO, com o intuito de perceberem as motivações dos turistas culturais. De acordo com as análises dos dados recolhidos, os turistas que visitam a cidade pela primeira vez são motivados por: “‘Património Monumental e Construído’ (32,2%), ‘Lazer’ (31%), ‘Conhecer e viver uma nova experiência cultural’ (17,1%), ‘Gastronomia e Vinhos’ (8,1%), ‘Património Arqueológico’ (4,1%), ‘Visita a Amigos/Familiares’ (1,7%), ‘Património Natural e Paisagístico’ (1,4%), ‘Eventos Culturais’ (1,2%), ‘Cursos/Formação’ (1,2%), ‘Negócios e Incentivos’ (0,9%), ‘Congressos/Seminários’ (0,6%), ‘Eventos Desportivos’ (0,3%), ‘Outra – Classificação da UNESCO’ (0,3%)” (Marujo et al., 2013, p.6). Assim, é notório que a distinção pela UNESCO e concentração de diferentes experiências e interpretações culturais, fazem com que estas cidades sejam procuradas pelos turistas (Borges et al., 2013) que pretendem um maior contacto com a autenticidade, identidade e história de uma comunidade. Em consequência, salienta-se que a cultura é intrínseca ao desenvolvimento do turismo (UNWTO, 2018).

2.6 - Conclusão

Em suma, no presente capítulo salientou-se a relação entre turismo e cultura, essencial ao desenvolvimento do turismo cultural. Concluiu-se que a cultura alimenta a oferta do destino turístico, aumentando a competitividade, o tempo de permanência, o gasto e a satisfação de turistas e comunidades locais. Por outro lado, observou-se que o turismo promove a conservação e preservação do património (beneficiando também a comunidade), motiva a gestão mais eficiente dos bens culturais e aumenta a conscientização dos valores patrimoniais (SECTUR, 2002, citado em UNWTO, 2018).

Entendeu-se singularidades culturais de cada sociedade emolduram as principais motivações daqueles que viajam com o propósito de as conhecer, fazendo com que a cultura seja intrínseca ao desenvolvimento do turismo (Marujo, 2014). Desta forma, a relação entre o turismo cultural e as cidades património mundial associam-se ao interesse do turista pela herança do passado e pela cultura de uma comunidade. Todas as sociedades têm a sua cultura particularizada, ou seja, as suas próprias manifestações culturais, religiosas e históricas e,

essa diversidade motiva o turista a consumir essas singularidades (Borges et al., 2013). No entanto, questões relacionadas com a gestão turística ou a relação entre turistas e residentes devem ser acauteladas por forma a que os impactos que advém do turismo se realcem positivos e não o contrário. No âmbito de um turismo sustentável, a atividade turística de uma cidade património mundial deve assentar em políticas de base sustentável, por forma a proteger tanto a população quanto a valorização e preservação do património que constitui a cidade (López, 2010). Atualmente, os turistas procuram espaços bem preservados, onde as características sociais e culturais locais sejam facilmente integradas na sua atividade turística e, por outro lado, os espaços recetores procuram formas de desenvolvimento turístico que satisfaçam as necessidades dos turistas, enquanto minoram os impactos negativos que advém do turismo (Monjardino, 2009).

Capítulo 3 - O Desenvolvimento do turismo e os impactos turísticos

3.1 - Introdução

Na literatura, o turismo é frequentemente associado a um fenómeno social que, em consequência da sua dimensão global, apresenta variadas manifestações nos territórios. Estas, traduzindo-se em impactos turísticos, são percecionadas pela população local em três dimensões - económica, sociocultural e ambiental - tendo a cada uma delas associada uma conotação positiva e negativa (Brida, Osti, e Faccioli, 2011; Eusébio e Carneiro, 2012; López, 2010; Milheiro, 2017; Ramos e Marujo, 2011; Renda, 2012; Vareiro, Remoaldo e Ribeiro, 2012). Neste sentido, o presente capítulo tem como finalidade enfatizar os impactos que advém do desenvolvimento do turismo. Embora não seja a discriminação dos mesmos um objetivo da dissertação, a sua leitura permite enquadrar as atitudes e os comportamentos dos residentes para com a oferta e procura turística (temática abordada no próximo capítulo).

Os impactos turísticos têm uma elevada inter-relação, uma vez que além de afetarem os residentes e as pessoas/entidades que dinamizam o turismo, são os residentes quem sente um maior impacto (positivo e/ou negativo) do desenvolvimento da atividade turística (Eusébio e Carneiro, 2012). Assim, sublinha-se a orientação da discriminação dos impactos sob a perspetiva dos residentes, uma vez que têm um papel fundamental no processo de desenvolvimento de um destino turístico, sendo vistos como os principais *stakeholders*.

Estruturalmente, no capítulo enquadra-se os impactos turísticos sob a perspetiva de autores citados na literatura, mencionando o ponto de partida e as formas como a comunidade sente os impactos turísticos. Numa segunda fase, procedeu-se à caracterização dos mesmos em três dimensões. Primeiramente, abordam-se os impactos económicos, positivos e negativos; em segundo lugar, os impactos socioculturais positivos e negativos, perspetivando as relações entre residentes-turistas e as transformações que ocorrem ao nível do destino; e, por fim, os impactos ambientais, positivos e negativos que ocorrem aquando do desenvolvimento do turismo.

3.2 - O efeito dos impactos turísticos nos residentes

Nos últimos anos, em Portugal, vários autores (Carneiro e Eusébio, 2015; Eusébio e Carneiro, 2012; Lima, 2012; Monjardino, 2009; Milheiro, 2017; Quadros, 2016; Renda, 2012; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012) têm vindo a estudar a forma como os residentes percecionam os impactos turísticos, com o objetivo de entender as suas atitudes. Os impactos turísticos que ocorrem nos destinos têm como ponto de partida o contacto entre os residentes e os turistas e, ao valorizar essa interação, as realidades sociais tornam-se mais explicativas e distintas aquando comparados os territórios (Renda, 2012).

Ribeiro, Silva e Oom do Valle (2010) assumem que a forma como as comunidades percecionam os impactos da atividade turística depende do estado de desenvolvimento do turismo e dos fluxos turísticos num determinado local. Por outro lado, Kraus, Fiuza, Silveira e Zucco (2018) são da opinião de que as perceções do que é um impacto positivo ou negativo são também afetadas por fatores pessoais, como o género, faixa etária, ocupação profissional, nível de escolaridade ou rendimento. Ideia complementar têm as autoras Carneiro e Eusébio (2015) que, além de distinguirem o aspeto sociodemográfico, acrescentam que os aspetos e ou ideologias intrínsecas a um grupo comunitário podem também influenciar a conotação que é atribuída aos impactos turísticos. Esta perspetiva de tensão social, quando observada pela negativa, pode afetar a população pelo facto de que a paisagem utilizada pelos turistas pode ser alterada, a cultura afetada e a personalidade local destruída (Chuang, 2013, citado em Milheiro, 2017; Kraus et al., 2018). Estas situações terão um impacto negativo na qualidade de vida dos residentes ao gerar no local problemas com a capacidade de carga, mais tráfego e menos locais de estacionamento, aumento da criminalidade, incremento do custo de vida ou situações de desentendimento entre residentes e turistas (Andereck et al., 2005, citados em Carneiro e Eusébio, 2015; Souza, 2009). Contrariamente, poderão surgir benefícios positivos para as comunidade, tais como o contacto com outras culturas, a conservação dos edifícios históricos, a criação de postos de trabalho (Vareiro et al., 2012), o aumento de receitas fiscais, a criação de serviços e produtos como instalações de cariz turístico, eventos e atrações culturais (Carneiro e Eusébio, 2015). Sob a ótica do desenvolvimento do turismo sustentável, a análise dos impactos turísticos deverá ser continuamente monitorizada, por forma a serem desenvolvidas políticas e estratégias que beneficiem as comunidades e o turismo (Ribeiro et al., 2010).

3.3 - Impactos económicos

Tal como referido anteriormente, a leitura dos impactos turísticos nas três dimensões (económico, sociocultural e ambiental) permite enquadrar as atitudes e os comportamentos dos residentes e, neste sentido os impactos económicos são aqui abordados. No entanto, ressalva-se que apenas os impactos sociais e culturais se associam aos objetivos da dissertação.

Em termos económicos, o turismo pode trazer investimento e oportunidades de emprego para a comunidade, suportar o desenvolvimento e criação de novos serviços e fomentar oportunidades para que outras indústrias, como a restauração, consigam gerar uma economia local. O modo como o sector económico afeta a sociedade requer transformações a nível cultural num determinado local o que, diretamente, afeta os residentes (OMT, 2004).

Na literatura, os resultados dos estudos demonstram que o turismo promove o crescimento dos serviços (bares, lojas, restaurantes e cafés), cria postos de trabalho (Brida et al., 2011; Lima, 2012; Monjardino, 2009; Milheiro, 2017; OMT, 2004; Quadros, 2016; Renda, 2012; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012), contribui para a comercialização dos produtos tradicionais da região (Milheiro, 2017; Quadros, 2016; Souza, 2009), aumenta as exportações da região (Dwyer e Forsyth, 1993, citados em Eusébio, 2006; Mathieson e Wall, 2006, cit in Lima, 2012) aumenta os rendimentos regionais (Brida et al., 2011; Mathieson e Wall, 2006, citados em Eusébio, 2006; Souza, 2009) e as receitas do estado (Dwyer e Forsyth, 1993, citados em Eusébio, 2006), contribui para o saldo da balança de pagamentos (Mathieson e Wall, 2006, citados em Eusébio, 2006) e, por fim, aumenta a qualidade de vida dos residentes (Brida et al., 2011). Seguidamente apresenta-se uma tabela síntese onde são abordados os impactos económicos positivos do turismo.

Tabela 3.1 - Impactos económicos positivos do turismo

Impactos Económicos Positivos	Autores
Oportunidades de Emprego	Brida et al. (2011); Lima (2012); Milheiro (2017); Monjardino (2009); OMT (2004); Quadros (2016); Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Desenvolvimento e criação de novos serviços	Brida et al. (2011); Lima (2012); Milheiro (2017); Monjardino (2009); OMT (2004); Quadros (2016); Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Desenvolvimento da economia local e comercialização de produtos tradicionais da região	Brida et al. (2011); Dwyer e Forsyth (1993) (citados em Eusébio 2006); Mathieson and Wall (2006) (citados em Eusébio, 2006); Milheiro (2017); OMT (2004); Quadros (2016) Souza (2009);
Rendimentos regionais adicionais	Brida et al. (2011); Mathieson and Wall (2006) (citados em Eusébio, 2006); Souza (2009);
Aumento das receitas do Estado	Dwyer e Forsyth (1993) (citados em Eusébio, 2006);
Aumenta as exportações da região	Dwyer e Forsyth (1993) (citado em Eusébio, 2006); Mathieson and Wall (2006) (citados em Lima, 2012);
Contribuição para o saldo da balança de pagamentos	Mathieson and Wall (2006) (citado em Eusébio, 2006);
Melhoria do nível de vida dos residentes	Brida et al. (2011).

Fonte: Elaboração própria com base nos autores citados

Como mencionado anteriormente, os impactos económicos sentidos pelos residentes não estão associados apenas nos positivos. Contrariamente, o desenvolvimento da atividade turística causa constrangimentos como o aumento das despesas públicas (Mathieson e Wall, 2006, citados em Eusébio, 2006; Souza, 2009), aumento dos impostos (Souza, 2009), a dependência do turismo, inflação (Mathieson and Wall, 2006, citados em Eusébio, 2006; Souza, 2009), aumento dos preços (Brida et al., 2011; Lima, 2012; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012), o aumento da especulação imobiliária (Milheiro, 2017; Quadros, 2016) aumento do custo de vida (Renda, 2012), aumento das importações para satisfazer os turistas (Goeldner et al., 2002, citados em Lima, 2012; Dwyer e Forsyth, 1993, citados em Eusébio, 2006; Mathieson e Wall, 2006, citados em Eusébio, 2006), a sazonalidade na produção e a baixa taxa de retorno no investimento (Mathieson e Wall, 2006, citados em Eusébio, 2006). Na tabela seguinte apresenta-se uma síntese das publicações onde são abordados os impactos económicos negativos do turismo.

Tabela 3.2 - Impactos económicos negativos do turismo

Impactos Económicos Negativos	Autores
Forte dependência do turismo	Mathieson and Wall (2006) (citados em Eusébio, 2006); Souza (2009);
Aumento das despesas publicas	Mathieson and Wall (2006) (citados em Eusébio, 2006); Souza (2009)
Aumento dos impostos e dos custos de vida	Renda (2012); Souza (2009);
Inflação	Mathieson and Wall (2006) (citados em Eusébio, 2006); Souza (2009);
Aumento dos preços	Brida et al. (2011); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Aumento dos impostos sobre a propriedade	Milheiro (2017); Quadros (2016);
Aumento das importações para satisfazer os turistas	Dwyer e Forsyth (1993) (citados em Eusébio, 2006); Mathieson and Wall (2006) (citados em Eusébio, 2006); Goeldner et al. (2002) (citado em Lima, 2012);
Sazonalidade na produção	Mathieson and Wall (2006) (citado em Eusébio, 2006);
Baixa taxa de retorno no investimento	Mathieson and Wall (2006) (citado em Eusébio, 2006);

Fonte: Elaboração própria com base nos autores citados

Importa ainda ressaltar que os impactos económicos do turismo, regra geral, são observados a curto prazo (Lickorish e Jenkis, 2000, citados em Souza, 2009), uma vez que os visitantes adquirem bens e serviços de atividades económicas (Eusébio, 2006), tornando-se assim possível definir e trabalhar sob as suas implicações no destino e na qualidade de vida dos residentes. O mesmo não acontece com os impactos socioculturais, mencionados abaixo.

3.4 - Impactos socioculturais

A segunda dimensão, a sociocultural, é mais difícil de ser avaliada, uma vez que os impactos ganham mais ênfase com a evolução do turismo na região onde ele se desenvolve (Quadros, 2016).

Num destino, o desenvolvimento do turismo beneficia a criação infraestruturas (estradas, saneamento, água, energia), serviços sociais (escolas ou centros de saúde), estimula a cultura local e o artesanato (Brida et al., 2011; Eusébio e Carneiro, 2012; Milheiro, 2017; Monjardino, 2009; Pinteus, 2017; Renda, 2012; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012), aumenta a oferta de eventos culturais (Eusébio e Carneiro, 2012) contribui para o conhecimento de novas culturas e modos de vida (Brida et al., 2011; Milheiro, 2017; Renda, 2012; Pinteus, 2017; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012), melhora as capacidades linguísticas dos residentes (Renda, 2012), melhora a imagem do local (Milheiro, 2017; Pinteus, 2017; Souza, 2009) e

contribui para a valorização e preservação do património (Souza, 2009; Vareiro et al., 2012). Os aspetos supramencionados procuram aumentar qualidade de vida da comunidade (OMT, 2004; Souza, 2009), o que contribui para um maior apoio por parte dos residentes para com a atividade turística. Seguidamente, apresenta-se uma tabela síntese com os impactos socioculturais positivos do turismo, abordados na literatura científica.

Tabela 3.3 - Impactos socioculturais positivos do turismo

Efeitos socioculturais positivos	Autores
Intercâmbio cultural	Brida et al. (2011); Milheiro (2017); Pinteus (2017); Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Melhoria das capacidades linguísticas	Renda (2012);
Rejuvenescimento das artes e ofícios tradicionais	Brida et al. (2011); Eusébio e Carneiro (2012); Milheiro (2017); Monjardino (2009); Pinteus (2017); Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Melhoria das infraestruturas e serviços sociais	Brida et al. (2011); Eusébio e Carneiro (2012); Milheiro (2017); Monjardino (2009); Pinteus (2017); Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Valorização do património cultural	Brida et al. (2011); Eusébio e Carneiro (2012); Milheiro (2017); Monjardino (2009); Pinteus (2017); Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Melhoria da imagem local	Milheiro (2017); Pinteus (2017); Souza (2009);
Aumento da oferta de eventos culturais	Eusébio e Carneiro (2012).

Fonte: Elaboração própria com base nos autores citados

Por outro lado, com o desenvolvimento do turismo, de um ponto de vista sociocultural, os residentes podem ter menos acesso aos locais de lazer (alterações de horários de funcionamento, aumento do fluxo turístico e dos preços de bilhetes), sentir incómodo na vida diária como o aumento de barulho, congestionamento de tráfego (Renda, 2012; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012), aumento da criminalidade, consumo de droga ou prostituição (Lima, 2012; OMT, 2004; Renda, 2012), mercantilização (efeito da demonstração com o propósito de encenar a cultura para satisfazer as necessidades turísticas) (OMT, 2004; Souza, 2009) arrogância social (quando os turistas têm uma atitude de superioridade cultural para com os residentes) (OMT, 2004) , aculturação (quando a comunidade se torna culturalmente semelhante à do turista) (Mathieson e Wall, 2006, citados in Lima, 2012; OMT, 2004; Vareiro et al., 2012), perda de autenticidade e do significado cultural dos objetos e eventos (OMT, 2004) e destruição e descaracterização do património histórico e cultural (Mathieson e Wall, 1990, citados em Souza, 2009). O autor Souza (2009) adianta ainda que os impactos

socioculturais estão relacionados com a capacidade de carga do destino - mecanismo capaz de contribuir de forma positiva para a salvaguarda de um turismo sustentável, englobando todas as dimensões (económica, sociocultural e ambiental). A tabela 3.4 apresenta uma síntese onde os efeitos socioculturais negativos do desenvolvimento do turismo são descritos.

Tabela 3.4 - Impactos socioculturais negativos do turismo

Efeitos socioculturais negativos	Autores
Diminuição da qualidade de vida dos residentes (stress e aumento do custo de vida)	Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Sobrelotação do espaço	OMT (2004); Souza (2009);
Mercantilização	OMT (2004);
Arrogância social	OMT (2004);
Aculturação	Mathieson e Wall (2006) (citado em Lima, 2012); OMT (2004); Vareiro et al. (2012);
Perda de autenticidade e do significado cultural dos objetos e eventos	OMT (2004);
Destruição e descaracterização do património construído	Mathieson e Wall (1990) (citado em Souza, 2009);
Difícil acesso às atividades recreativas e os espaços de lazer	Renda (2012); Souza (2009); Vareiro et al. (2012);
Conduta moral (crime, prostituição e drogas)	Lima (2012); OMT (2004); Renda (2012).

Fonte: Elaboração própria com base nos autores citados

Estas manifestações surgem como resultado do tipo de relação (intensidade e duração) que é mantida entre os residentes e os turistas (Quadros, 2016). As autoras Eusébio e Carneiro (2012) assumem que, em destinos urbanos, dado que são locais com um maior número de atrações culturais e, possivelmente, de residentes, há uma maior tendência para a ocorrência de impactos socioculturais.

3.5 - Impactos ambientais

Os impactos turísticos ambientais incluem-se nas três dimensões de impactos que permitem enquadrar as atitudes e os comportamentos dos residentes e, neste sentido os impactos ambientais são aqui abordados. No entanto, ressalva-se que apenas os impactos sociais e culturais se associam aos objetivos da dissertação.

Souza (2009) afirma que o turismo e os impactos ambientais estão inter-relacionados, uma vez que a indústria detém nos recursos naturais/culturais os recursos base para que a atividade turista seja desenvolvida. De um modo positivo, os impactos ambientais contribuem para uma maior sensibilidade no que concerne à preservação, manutenção e proteção de espaços (Souza, 2009). Os autores Andereck, Valentine, Knopf e Vogt (2005) ressaltam que os residentes concordam que o turismo também acrescenta mais áreas como parques e áreas de recreação no local (Liu e Var, 1986, citados Andereck et al., 2005). Contudo, aspetos como os desequilíbrios ecológicos (Inskeep, 1991, citado em Lima, 2012), a escassez de recursos ou a poluição são vistos como impactos negativos (Souza, 2009). Na bibliografia, particularidades como poluição do ar como as emissões dos veículos e aeronaves, a poluição da água com líquidos fertilizantes/óleos ou o desperdício, a fauna destruída com a caça e/ou pesca, o aprisionamento de espécies ou o a perturbação dos habitats naturais, a deflorestação e a destruição de plantas, os fogos florestais, a destruição de espaços com novas arquiteturas que não favorecem o local, a poluição sonora dos carros, aeronaves e/ou turistas e o vandalismo, são descritos como impactos negativos (Andereck, 1995, citado em Andereck et al., 2005). A tabela 3.5 ilustra uma síntese com os efeitos ambientais positivos e negativos do turismo.

Tabela 3.5 - Efeitos positivos e negativos dos impactos ambientais do turismo

Efeitos Ambientais Positivos	Autores
Preservação do meio ambiente	OMT (2004); Souza (2009);
Maior preocupação no que concerne à limpeza e manutenção de espaços	OMT (2004); Souza (2009);
Melhora a política de proteção contra incêndios	Souza (2009);
Preservação do património natural	Souza (2009);
Acréscimo de áreas de recreação	Liu e Var (1986) (citado em Andereck et al., 2005);
Efeitos Ambientais Negativos	Autores
Escassez dos recursos	Souza (2009);
Aumento da poluição (ar, água, visual, sonora, lixo)	Andereck et al. (2005); Inskeep (1991) (citado em Lima, 2012); Quadros (2016); Souza (2009);
Desequilíbrios ecológicos (fauna, flora, cobertura vegetal, erosão dos solos)	Inskeep (1991) (citado em Lima, 2012); Souza (2009);
Construções arquitetónicas que não favorecem os locais	Andereck (1995) (citado em Andereck et al., 2005)

Fonte: Elaboração própria com base nos autores citados

A maior parte dos impactos ambientais sentidos pelos residentes são negativos, contudo, através de uma gestão turística adequada, estes podem ser amenizados. No decorrer de uma atividade turística responsável e de uma maior consciência ambiental dos residentes e dos turistas, os impactos turísticos podem ser colmatados. A OMT (2004) afirma que a forma de como o turismo é desenvolvido é importante para a conservação da biodiversidade, motivando e educando os indivíduos para um uso regrado dos recursos naturais. Futuramente, espera-se uma maior satisfação dos visitantes e dos residentes (Souza, 2009).

3.6 - Conclusão

O processo do turismo implica que turistas e produtores de serviços e produtos mantenham uma relação direta recíproca, desenvolvendo uma experiência turística que gera impactos positivos e negativos que afeta principalmente a população local (Brida et al., 2011). Assim, compreender as reações da população local sobre os impactos do turismo é fundamental; pois o sucesso e desenvolvimento do turismo depende, em parte, deles. Os residentes, como peça fundamental para o desenvolvimento do turismo cultural, devem conseguir aumentar a sua qualidade de vida através dos impactos positivos do turismo, tornando a atividade um fator chave para o desenvolvimento social, económico e ambiental dos locais (Renda, 2012). Kim, Uysal, e Sirgy (2013) reforçam ainda esta ideia afirmando que as perceções que os residentes têm dos impactos do turismo influenciam a sua noção de satisfação e qualidade de vida, no que respeita à situação económica, sociocultural ou ambiental. Assim, o meio deve ser preservado para que seja capaz de fornecer recursos suficientes para atender às necessidades da comunidade. Se estes perceberem os impactos positivos do turismo, provavelmente aumentarão o seu bem-estar.

No entanto, não são só os residentes quem reconhece a importância do estudo deste fenómeno social. O setor público (empresas do setor do turismo e de outros setores, organizações não lucrativas) procuram, cada vez mais perceber como este se caracteriza para que possa agir em conformidade. Neste contexto, e segundo Renda (2012), “os organismos públicos responsáveis pelo desenvolvimento dos territórios assumem um papel preponderante na medida em que lhes cabe a função de propiciar as condições necessárias para que a atividade turística se possa desenvolver de forma sustentável” (p.16).

Por fim, importa ressaltar que, paralelamente à leitura dos impactos que os residentes evidenciam, é ainda fulcral avaliar a satisfação que estes têm para com o turismo e,

amplamente, as atitudes e comportamentos que estes podem desenvolver. As características do local, a forma de como o turismo é desenvolvido e do tipo de procura turística levam os residentes a comportar-se de formas diferentes perante o turismo.

Capítulo 4 - Satisfação e atitudes dos residentes perante o turismo

4.1 - Introdução

Este capítulo tem como principal objetivo entender a relação entre o turismo e os residentes. Por vezes, estes têm dificuldade em lidar com uma presença que lhes é alheia e tendem a não querer partilhar com os turistas características da sua cultura, ou a não entender os benefícios pessoais que obtêm com a atividade turística. Ramos e Marujo (2011) adiantam que “o substrato cultural de cada sociedade região ou comunidade é sempre afetado pela chegada de qualquer “intruso”, nomeadamente quando ele se apresenta coletivamente” (p. 29). Contudo, com o efeito da globalização, não é possível existir uma barreira entre estes dois intervenientes do turismo (OMT, 2004). Uma relação positiva entre os impactos sociais do turismo e a satisfação/bem-estar da comunidade residente significa que à medida que estes se apercebem do impacto positivo do turismo, mais a satisfação e o bem-estar da comunidade aumentam (Kim et al., 2013).

Para que se consiga aumentar a qualidade de vida dos residentes e os impactos positivos do turismo é importante identificar o que poderá influenciar determinadas atitudes da comunidade local para com a atividade turística (Carneiro e Eusébio, 2015). Os residentes são parte integral do turismo cultural e as suas opiniões tornam-se imprescindíveis também ao desenvolvimento de um turismo sustentável (Milheiro, 2017). Através da compreensão das atitudes, os gestores turísticos têm a possibilidade de direcionar um planeamento turístico adequado às necessidades dos residentes, o que se traduzirá num maior nível de satisfação destes *stakeholders* e, possivelmente, numa maior hospitalidade na receção dos visitantes (Souza, 2009; Vareiro et al., 2012).

O capítulo procura contextualizar a importância do papel dos residentes no desenvolvimento do turismo, seguindo-se uma revisão bibliográfica sobre a satisfação e as atitudes dos residentes. Assim, apresentam-se as três dimensões em que se formam as atitudes e, também, os fatores intrínsecos e extrínsecos que as influenciam. Por forma a complementar a análise referem-se, também, de acordo com a OMT (2004), os indicadores que medem a satisfação do residente para com o turismo e os seus efeitos na comunidade.

4.2 - Importância dos residentes no desenvolvimento do turismo

Os residentes são importantes *stakeholders* da atividade turística (Eusébio e Carneiro, 2012; Souza, 2009; Vareiro et al., 2012). Estes têm a capacidade de influenciar o processo de desenvolvimento dos destinos turísticos (Eusébio e Carneiro, 2012; Vareiro et al., 2012) e é por esse motivo que as suas opiniões acerca do fenómeno turístico se tornam imprescindíveis para aqueles que o dinamizam. Assegurar que os residentes apoiam os projetos turísticos e que a indústria seja sustentável, devem ser das principais preocupações dos agentes turísticos dos territórios, uma vez que os residentes são parte do fenómeno do turismo cultural. No entanto, de acordo com os autores Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012) a prática de recorrer à comunidade local com o propósito de os integrar no planeamento turístico, não é uma prática comum em Portugal. Na literatura, é constantemente salvaguardada a importância da participação dos residentes no processo de desenvolvimento dos destinos à sustentabilidade. Os agentes responsáveis pelo turismo devem ter em consideração as opiniões destes sobre os impactos da atividade turística, por forma a maximizar os impactos positivos e a minimizar os custos (Eusébio e Carneiro, 2012; Ribeiro et al., 2010; Renda et al., 2010; Vareiro et al., 2012).

A interação entre residente - turista e as formas de como a comunidade percebe os impactos turísticos têm implicações para com a oferta e procura turística. Eusébio e Carneiro (2012) avançam que quando os residentes percebem os benefícios do turismo desenvolvem atitudes positivas e poderão, inclusive, ter uma maior interação com os turistas. Para Milheiro (2017), mesmo que os residentes não tenham a sua atividade profissional ligada ao turismo, são afetados pelas alterações que estes provocam no local, contribuindo para um menor/maior grau de satisfação dos residentes. Assim, os agentes turísticos devem reforçar os impactos positivos da indústria do turismo e minimizar os negativos (Vareiro et al., 2012), identificando as atitudes dos residentes face ao turismo para que se consiga atingir um desenvolvimento sustentável (Milheiro, 2017).

Em suma, o grau de satisfação e as atitudes dos residentes para com o turismo variam de acordo com as leituras que fazem do desenvolvimento turístico, uma vez que este é um sector dinâmico que envolve relações diretas e recíprocas entre produtores e os utilizadores de produtos (Brida, 2011, citada em Milheiro, 2017). Em consequência, torna-se imprescindível entender de uma forma continuada que aspetos poderão influenciar os residentes a tomar determinadas atitudes face ao desenvolvimento de um turismo, do qual, são parte essencial.

4.3 - Atitudes e nível de satisfação dos residentes face ao desenvolvimento do turismo

Na revisão bibliográfica consultada, atitude refere-se a uma “(...) tendência psicológica que é expressa pela avaliação de uma entidade em particular com alguns graus de favor ou contra (...) avaliação refere-se a todas as classes de respostas em avaliação, sejam abertas ou fechadas, cognitivas, afetivas ou comportamentais” (Eagly e Chaiken, 1993, citados em Brida et al., 2011, p. 360) ou como sendo uma “tendência psicológica que é expressa por uma mistura de crenças e emoções que predispõe uma pessoa a reagir a outras pessoas, objectos ou grupos de uma forma positiva ou negativa” (Coon, 2006, p. 585, citado em Souza, 2009, p. 60).

Existem diversos estudos com o objetivo de entender as atitudes dos residentes para com o turismo. Num estudo realizado pelos autores Brida, Osti e Faccioli (2011), foram analisados o modo como os impactos do turismo são perspetivados pela população local e que fator afeta a relação entre impactos e perceções. O estudo enquadrou-se numa pequena comunidade rural em Folgaria (Trentino - Italy) e, depois de realizada uma análise por clusters, os autores identificaram os seguintes: ‘Clusters A e C - *environmental supporters*’, ‘Cluster B - *development supporters*’, ‘Cluster D - *protectionists*’ e ‘Cluster E - *people who are ambivalent*’.

Em Portugal surgiram já alguns estudos com o intuito de perceber estas dinâmicas. De acordo com a pesquisa efetuada até ao momento, o primeiro estudo reporta-se ao ano de 2004. A primeira obra identificada foi realizada nos Açores e inseriu-se no projeto SIET-MAC (Sistema de Indicadores Estatísticos de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia), resultado de um trabalho conjunto entre os Institutos de Estatística dos Açores, Madeira e Canárias. Teve início em novembro de 2004 e concluiu-se em novembro de 2006 (Monjardino, 2009). Posteriormente, em 2005, foi aplicado um questionário pelo Governo Regional dos Açores, com o objetivo de estudar as atitudes dos residentes face ao desenvolvimento do turismo. Nos anos seguintes foram desenvolvidos estudos semelhantes em Portugal: na Serra da Estrela, por Souza (2009); em Guimarães, por Vareiro et al. (2012); em Ílhavo, por Eusébio e Carneiro (2015); no concelho de Loulé, por Renda (2012); na ilha de São Miguel nos Açores, por Quadros (2016) e, na cidade de Portalegre, por Milheiro (2017).

Souza (2009), no seu estudo acerca das perceções e atitudes dos residentes da Serra da Estrela (Portugal) face ao desenvolvimento do turismo, refere que o autor Fridgen (1991) assume que as atitudes são estruturadas de acordo com três componentes: cognitiva, afetiva e a comportamental. A primeira refere-se às crenças e perceções de um indivíduo para com um objeto (Mcdougall e Munro, 1994, citados em Souza, 2009). Esta tem como objetivo principal compreender o modo como os residentes descrevem os impactos turísticos sob a paisagem, património e pessoas (Andriotis e Vaughan, 2003, citados em Souza, 2009). A componente afetiva enquadra reações emocionais de um indivíduo para com um objeto, podendo estas variar em intensidade, sendo fortes ou fracas e/ou positivas ou negativas (Friedgen, 1991, citado em Souza, 2009). A última componente, a comportamental, indica-nos medidas ou intenções de ação para com um objeto (Mcdougall e Munro 1994, citados em Souza, 2009).

Além das componentes que estruturam as atitudes, existem ainda fatores intrínsecos e extrínsecos que as influenciam. Os primeiros referem-se à dependência económica, à interação residente-visitante, ao tempo de residência, às características sociodemográficas, à distância em relação a área turística, ao conhecimento do turismo (Fredline e Faulkner, 2000, citados em Souza, 2009), à situação profissional, ao rendimento, ao facto de ser morador numa área urbana ou rural (Sharma and Dyer, 2009, citados em Vareiro et al., 2012) e ao seu grau de cumplicidade com o local (Besculides et al., 2002, citados em Vareiro et al., 2012). Os fatores extrínsecos referenciam a sazonalidade, o tipo de turistas e o nível de desenvolvimento do destino (Fredline e Faulkner, 2000, citados em Souza, 2009) como fatores capazes de influenciar atitudes dos residentes.

Na bibliografia consultada, existem outras variáveis que podem influenciar as atitudes dos residentes, tais como: o grau de satisfação (Chuang, 2013, citado em Milheiro, 2017), o envolvimento no processo de decisão (do desenvolvimento turístico) ou nível de participação em atividades recreativas (Brida et al., 2011).

Os autores Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012) estudaram diretrizes semelhantes na cidade de Guimarães (Portugal), considerada como cidade Património Mundial. Especificamente, os autores estudaram a perceção dos residentes tendo em conta os impactos turísticos. De acordo com uma análise por *clusters*, surgiram os seguintes resultados:

‘*Cluster 1- Céuticos*’: o grupo mais pequeno da amostra que demonstra uma posição moderada no que concerne aos impactos positivos turísticos e, um nível de preocupação

significativo quanto aos negativos. 19,7% dos moradores concordam que o ‘dinheiro gasto pelos turistas é recebido pelos agentes municipais’. Apenas 55,2% concordam que o turismo ‘ajuda na conservação e restauração de edifícios históricos’. 60,5% dos inquiridos concordam que o turismo ‘aumenta os preços’. 30,3% acreditam que ‘aumenta as taxas de criminalidade’ e o mesmo número pensa que ‘limita o acesso dos residentes a locais e equipamentos de lazer’. São menos convencidos quanto ao nível de benefícios turísticos. Neste *cluster*, eram representados maioritariamente homens, mais velhos e com um menor nível em habilitações literárias (Vareiro, Remoaldo e Ribeiro, 2012).

‘*Cluster 2 - moderadamente otimistas*’: De acordo com os autores, (Vareiro, Remoaldo e Ribeiro, 2012), este *cluster* engloba os inquiridos que acreditam firmemente nos benefícios do turismo, tendo uma maior noção dos impactos negativos. Acordam que o turismo promove a cultura e o artesanato e que promove o contacto com diferentes culturas. Tal como o *cluster 1*, têm muita sensibilidade aos impactos negativos. No que concerne ao perfil dos inquiridos, neste *cluster* o género mostrou-se mais equilibrado, indivíduos com maior nível de habilitação literária e rendimento mais alto.

‘*Cluster 3 - Entusiastas*’: Este é o maior grupo estudado pelos autores. Tal como o *cluster 2*, estes têm opiniões extremamente positivas no que concerne aos impactos no turismo. Descrevem os impactos negativos como aumentos de preços, 1,2 % dos indivíduos concordam com o facto dos moradores mudarem o seu comportamento na tentativa de imitar o comportamento dos turistas e que o turismo limita o acesso dos moradores a equipamentos de lazer. No grupo estavam maioritariamente representadas jovens mulheres com um nível de habilitações literárias elevado (Vareiro, Remoaldo e Ribeiro, 2012).

4.3.1 - Fatores intrínsecos que influenciam as atitudes dos residentes para com o turismo

De acordo com os fatores intrínsecos mencionados anteriormente, e tendo em conta os resultados supracitados, no que concerne aos aspetos demográficos, verifica-se que estes podem ser discriminatórios quanto ao desenvolvimento do turismo.

Os residentes com uma idade mais avançada tendem a ter uma maior preocupação com os impactos negativos do turismo aquando comparado com os mais novos. Os que têm um maior nível de educação perspetivam impactos mais positivos para o turismo, não demonstrando muita preocupação com os eventuais impactos negativos (Vareiro et al.,

2012). No que diz respeito ao género, alguns estudos revelam que as mulheres podem desenvolver mais facilmente percepções negativas sobre o turismo, quando comparadas com os homens (Perdue, Long e Allen, 1990, citados em Souza, 2009).

No que concerne ao tempo de residência e à cumplicidade com o local, aqueles que estão mais comprometidos com a comunidade têm uma maior preocupação com o turismo (Vareiro et al., 2012). Significa isto que aqueles que vivem há mais tempo no local são mais sensíveis aos impactos que advém da atividade turística. Quanto maior for a duração do tempo de residência, maiores serão as percepções dos impactos negativos do turismo. A situação contrária também se aplica (Haralambopoulos e Pizam, 1996, citados em Lima, 2012).

A distância da residência área turística é outro fator intrínseco que poderá alterar as atitudes dos residentes para com o turismo, uma vez que, caso habitem mais perto da área turística, maior será a predisposição para a percepção dos impactos positivos do turismo, reagindo de forma positiva ao seu desenvolvimento (Andereck et al.,2005).

Os residentes que têm dependência profissional na área turística tendem a apoiar mais o turismo (Andereck et al.,2005). Souza (2009) assume ainda que quando os familiares e amigos dos residentes exercem funções na área do turismo, as opiniões acerca do desenvolvimento deste tendem a ser mais favoráveis.

O apoio à atividade também é notório nos residentes com menor poder de compra, uma vez que percebem com mais facilidade os efeitos positivos do turismo no seio da comunidade (Haley et al., 2005, citados em Lima, 2012).

Relativamente ao fator conhecimento do turismo, aqueles que detêm um maior conhecimento da área tendem a apoiar o desenvolvimento do turismo, percebendo mais facilmente os impactos positivos (Andereck et al.,2005).

No que concerne à satisfação dos residentes para com o turismo, assume-se que aqueles que concordam com o desenvolvimento do turismo tendem a apoiar o desenvolvimento da atividade (Souza e Eusébio, 2010). Como já referido anteriormente, os residentes são quem mais sentem os impactos positivos e/ou negativos do turismo, sejam ambientais, socioculturais ou económicos. A satisfação dos residentes com o turismo é crucial para a sustentabilidade do turismo, pois em casos graves, a comunidade local pode afastar os turistas (OMT, 2004). Em consequência, a OMT (2004) sublinha a importância da indústria em manter uma boa relação entre turistas-residentes, tendo ainda o cuidado de antecipar e

prevenir incidentes. Quando existe harmonia entre estes dois *stakeholders* e os residentes concordam que gostariam de encontrar mais turistas, com diferentes nacionalidades e aprender sobre as diversas culturas, significa que concordam que o intercâmbio cultural que advém do desenvolvimento do turismo é benéfico, o que aumenta o bem-estar da comunidade nos domínios que se relacionam com o tempo livre, lazer e vertente cultural (Kim et al., 2013).

A interação entre residentes e turistas é fundamental ao desenvolvimento do turismo e é determinada por fatores como as particularidades do lugar e/ou pelas características dos indivíduos ou grupos com que interagem. Desta forma, é importante analisar as ligações dos residentes ao turismo, a frequência com que interagem com os turistas e os locais onde ocorre a interação (Monjardino, 2009).

Carneiro e Eusébio (2015) concluíram que existem três tipos de interações entre os residentes e os turistas: interação próxima, interação nas atrações turísticas e serviços e apoio e interações formais. Na primeira interação, o contacto entre estes dois elementos é mais forte, podendo os turistas serem convidados a entrar em casa dos residentes ou a trocarem presentes. A segunda interação, como o nome indica, é aquela que acontece quando da visita de um turista a uma atração do local e o residente interage com este, respondendo por vezes a questões que lhe são colocadas. A última, representa a interação que existe entre turistas e residentes quando estes se encontram em situação profissional. Este contacto tem tendência a ser mais prolongado o que pode originar uma maior troca de conhecimento entre os intervenientes. Em consequência, os residentes (trabalhadores no sector do turismo) percebem um maior benefício em relação ao conhecimento e contacto com outras pessoas/culturas, o que culminará num maior entendimento dos modos de estar/agir dos turistas. As autoras evidenciam ainda que em todas as interações podem contribuir para que os moradores se sintam mais seguros em relação à atividade turística (Carneiro e Eusébio, 2015).

A interação está também relacionada com a semelhança existente entre visitantes e residentes e nas oportunidades de contacto. Quando os padrões culturais entre residentes e turistas são parecidos, a comunicação e a compreensão tendem a ser mais fortes. No que concerne às oportunidades de contacto, quando um turista viaja sozinho, tende a aumentar as interações com os residentes (Eusébio e Carneiro, 2010, citados em Eusébio e Carneiro, 2012).

Existe uma associação positiva entre a percepção dos impactos turísticos e as atitudes favoráveis dos residentes (Souza e Eusébio, 2010), podendo ainda existir expectativas quanto à importância do desenvolvimento do turismo no local (Ribeiro et al., 2010). Nesta perspectiva, Carneiro e Eusébio (2015) assumem que quando o impacto sociocultural “tem oportunidades de contacto com outras culturas e pessoas diferentes” é visto como positivo, demonstra assim que há um equilíbrio favorável entre o impacto e a interação com as pessoas, salientando a importância desta característica no desenvolvimento do turismo. Quando os residentes apenas têm um contacto esporádico com os turistas não sentem qualquer perturbação causada pelo impacto do turismo no seu quotidiano, não tendo a necessidade de alterar hábitos para os evitar. Tal pode ainda significar que o local não atingiu a sua capacidade de carga (Monjardino, 2009).

Eusébio e Carneiro (2012), no âmbito da pesquisa que concretizaram, concluíram que a percepção dos residentes sobre os impactos socioculturais positivos estava positivamente associada à frequência da interação com turistas. Em consequência deste resultado, as autoras assumem a importância do desenvolvimento de estratégias que beneficiem o impacto sociocultural positivo.

4.3.2 - Fatores extrínsecos que influenciam as atitudes dos residentes para com o turismo

O desenvolvimento do turismo é um dos fatores que mais poderá influenciar as atitudes e os comportamentos dos residentes face à atividade turística. Ribeiro, Silva e Valle (2010) assumem que a comunidade percebe o turismo de acordo com o estado de desenvolvimento do turismo e do fluxo de turistas. Butler (1980) (citado por Souza, 2009) assumiu o desenvolvimento de um destino em seis fases: ‘Exploração’, ‘Envolvimento’, ‘Desenvolvimento’, ‘Consolidação’, ‘Estagnação’, ‘Pós-estagnação’. A preocupação com o turismo e a satisfação das necessidades do turista é vista, nas primeiras três fases, de um modo crescente. Na quarta fase, o destino é dominado pela prática turística, assumindo-a como crucial ao desenvolvimento da economia local. Na fase da ‘Estagnação’ os impactos negativos do turismo intensificam-se e o local atinge a sua capacidade de carga, catapultando-se para a fase número seis - ‘Pós estagnação’. Esta última subdivide-se em três: ‘Estabilização’, ‘Rejuvenescimento’ e ‘Declínio’. Sumariamente, na ‘Estabilização’, o destino introduz novas políticas de planeamento e de ordenamento do território por forma a

reavaliar o desenvolvimento do turismo; na fase de ‘Rejuvenescimento’ aposta-se na elaboração de estratégias revitalizadoras de espaços, criação de novos espaços e no marketing; contudo, se não for colocado em prática nenhuma das medidas anteriores, o destino termina assim o seu ciclo de vida (Butler, 1980, citado em Souza, 2009).

A sazonalidade, vista também como fator extrínseco, influencia os residentes a inquietarem-se mais com o desenvolvimento do turismo quando os fluxos aumentam. Contudo, o contrário também se verifica. A título exemplificativo, os autores Andriotis e Vaughan (2003) (citados em Souza, 2009) concluíram que nas épocas baixas, ou seja, com menos fluxo turístico, os residentes tinham uma percepção mais positiva do turismo.

Quanto à tipologia dos visitantes/turistas, na perspectiva do autor Cohen (1972) (citado por Souza, 2009), esta influencia significativamente as atitudes dos residentes para com o turismo. Para além das interações, fator intrínseco anteriormente mencionado, o tipo de turista e as suas características podem somar particularidades à forma de como o residente percebe o desenvolvimento do turismo. Por exemplo, um turista que viaje sozinho terá um comportamento diferente daquele que viaja em grupo. As interações com a comunidade tendem a ser mais enfatizadas quando a viagem é feita sozinha.

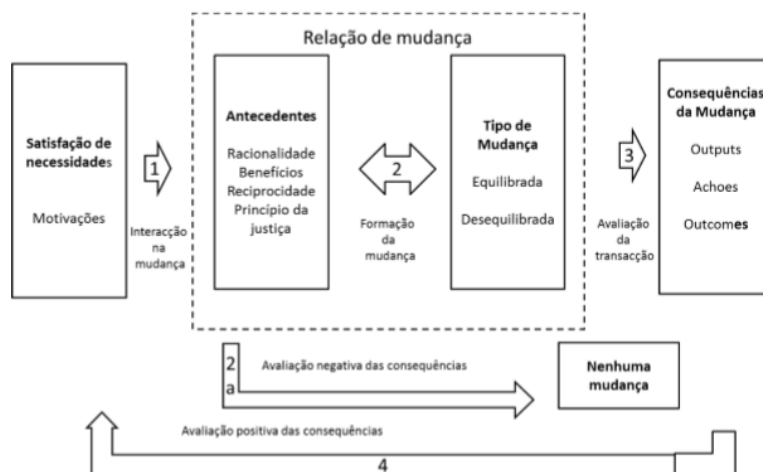
4.4 - Modelos de investigação para análise das atitudes dos residentes

Os estudos que envolvem a análise das atitudes dos residentes face ao desenvolvimento do turismo têm, na sua maioria, por base dois modelos de investigação: ‘*Social Exchange Theory*’ (SET) e o ‘*Irridex Model*’. Ambos têm intuítos diferentes para explicar as atitudes e, na literatura, são por vezes consideradas algumas fragilidades nas suas metodologias.

O modelo ‘*Social Exchange Theory*’ (SET) tem como objetivo entender a relação que existe entre os residentes e os turistas, tendo por princípio de que esta é baseada em trocas entre os *stakeholders*. Quer isto dizer que, em consequência da apreciação dessa relação, as atitudes futuras são influenciadas (Figura 1.1). Sobre esta teoria, Renda (2012) clarifica que as “relações humanas são formadas a partir da avaliação subjetiva sobre o custo das trocas versus o benefício que originam, face às alternativas possíveis” (p. 54). Por outras palavras, subentende-se que o indivíduo pondera antes de decidir como atuar e, por norma, as decisões são baseadas em sentimentos e hábitos ao invés de razões e factos (Wang e Pfister, 2008, citados em Quadros, 2016) e, por essa razão, a teoria baseia-se também no princípio do condicionamento operante. Este princípio indica que há uma tendência na repetição das

atitudes/ações futuras, uma vez que são comportamentos associados a situações passadas (Renda, 2012).

Figura 1.1 - Social Exchange Theory

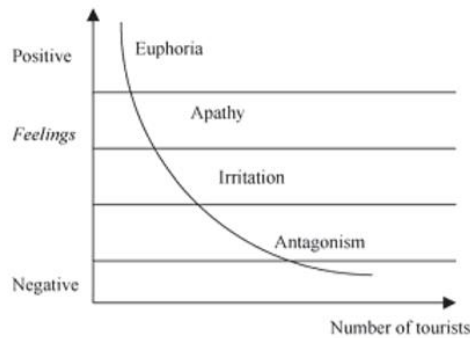


Fonte: Renda (2012, p. 55)

Renda (2012) acrescenta ainda que os indivíduos, racionalmente, tendem a maximizar os seus ganhos e, sob o ponto de vista da psicologia do comportamento, estes preferem os comportamentos que produzem maiores recompensas. Desta forma, a troca de recursos, seja de origem material, social ou psicológica, é influenciada consoante os benefícios percebidos. Quando estes forem superiores aos custos, a atitude é favorável e vice-versa (Ap, 1992; Ap e Crompton, 1998; Snepenger et al., 2001; Rodrigues, 2012, citados em Quadros, 2016).

O 'Irridex Model' de Doxey (1975) tem por princípio identificar e explicar os efeitos do desenvolvimento do turismo de acordo com o relacionamento entre os turistas e os residentes. Para o autor, a atitude dos residentes para com a atividade turística vai sofrendo alterações consoante o desenvolvimento do sector, evidenciando quatro fases comportamentais (Ramos e Marujo, 2011). As quatro fases denominam-se de 'Euforia', 'Apatia', 'Irritação' e 'Antagonismo' (Figura 4.2), justificando também as atitudes dos residentes sob influencia dos impactos turísticos (Doxey, 1975, citado em Quadros, 2016).

Figura1.2 - Irridex Model



Fonte: Quadros (2016, p. 30)

Na primeira fase, a 'Euforia', o fenómeno turístico está a iniciar-se e, na perspetiva dos residentes, a sua atividade trará melhores condições de vida e oportunidades de negócio. Uma vez satisfeitos, o contacto com os turistas é equilibrado. Numa segunda fase, o turismo não é mais uma novidade, deixando os residentes apáticos quanto ao seu desenvolvimento. As relações que se estabelecem têm um intuito comercial e, no destino, destacam-se os investimentos em infraestruturas turísticas. Na fase da 'Irritação' o padrão comportamental altera-se. Os residentes começam a sentir os impactos negativos do fenómeno. As transformações negativas no quotidiano dos residentes tornam-se um motivo de insatisfação, afirmando que as necessidades dos turistas se sobrepõem às da população local. Por fim, na fase do 'Antagonismo', todos os constrangimentos se afinam, culminando na falta de apoio dos residentes para com a atividade turística. O turista é visto como o principal causador dos impactos negativos e os residentes não têm qualquer controlo no desenvolvimento do turismo, tornando-se dependentes deste. No entanto, este modelo, não incorpora na sua metodologia individualidades do residente e assume que todas as comunidades têm a mesma reação ao desenvolvimento do turismo (Quadros, 2016).

4.5 - Indicadores que medem a satisfação do residente para com o turismo e os seus efeitos na comunidade

No que concerne à satisfação do residente com o turismo, são utilizados indicadores que detetam precocemente possíveis constrangimentos e que, simultaneamente, recolhem informações sobre os problemas emergentes. Tal só é possível através da recolha de entrevistas e/ou questionários junto da população, onde são expostas questões personalizadas sobre o local. Contudo, por forma a avaliar o grau de insatisfação, é necessário recorrer às autoridades locais, que devem registar as reações da população a todos os níveis. O monitoramento destas sensibilidades poderá tornar-se um alerta de descontentamento que os gestores turísticos podem ter em conta aquando do planeamento do turismo no local (OMT, 2004).

Uma das temáticas com a qual a OMT (2004) se debate, é o efeito da atividade turística nas comunidades, seja por meio do estudo das atitudes que esta desenvolve para com o turismo, os benefícios sociais que adquire, as alterações positivas e negativas que ocorrem no estilo de vida dos residentes, questões relacionadas com a habitação ou até demografia. Como referido anteriormente, no capítulo 3 da dissertação, os residentes apercebem-se que com o desenvolvimento do turismo surgem impactos que afetam a cultura ou os ativos culturais, no entanto, alguns deles acabam por trazer benefícios à comunidade. Assim, com o auxílio do desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade é possível monitorizar tendências no que respeita às atitudes da comunidade, enquanto que se capacita os indivíduos a olhar para o turismo com outros objetivos (OMT, 2004).

Relativamente às componentes do problema e à aplicação dos indicadores que lhes estão associados, a tabela 4.1 ilustra o tipo de indicadores que são utilizados nas diversas problemáticas.

Tabela 4.1 - Indicadores de sustentabilidade e problemáticas associadas

A qualidade de vida da comunidade local (problemática)
- Indicador para aferir o grau de satisfação da comunidade;
- Indicador que assinala áreas de residentes insatisfeito.
Efeitos do turismo na comunidade (problemática)
- Indicadores relacionados com as atitudes da comunidade (existência de um plano de turismo; a frequência dos residentes em eventos; o nível de consciência dos valores locais);
- Indicadores dos benefícios sociais para a sociedade (nº capacidade de serviços; % dos residentes que acredita que o turismo traz novos serviços e infraestruturas; % da comunidade que participa em artes tradicionais; % da arquitetura que se encontra bem preservada);
- Indicadores de acordo com os impactos na comunidade (nº de turistas por dia/semana/ano; tempo de permanência do turista; % dos turistas que participam em eventos locais; % dos residentes que a sua cultura é mantida);
- Indicadores de acordo com as mudanças culturais (% de residentes empregues no sector turístico; % de residentes que dá continuidade à utilização do seu vocábulo, traje, costumes, alimentação e tradições; % de aumento ou decréscimo de eventos tradicionais).
Outros indicadores responsáveis pela compreensão dos impactos socioculturais
- % de casas disponíveis para residentes; vandalismo de estruturas; custos em reparações devido ao uso indevido por parte de turistas; a sobrelotação do espaço; o aumento/decréscimo do ruído, crime, prostituição, uso de drogas poluição.
Acessibilidades dos residentes os ativos principais (problemática)
- Indicadores para o acesso ou uso de espaços comuns;
- Indicadores responsáveis pela compreensão das barreiras financeiras ao acesso aos espaços comuns (custo de vida e preços de bilhetes).
Situações demográficas (problemática)
- nº de residentes que alteraram a sua residência;
- nº de emigrantes empregados no sector turístico.

Fonte: Adaptado de OMT (2004)

De acordo com a OMT (2004) todos os indicadores supramencionados são utilizados com propósitos diferentes, embora todos auxiliem no processo de desenvolvimento do turismo sustentável. Os primeiros indicadores, utilizados para o tratamento de informação relacionada com a qualidade de vida dos residentes têm o propósito de monitorizar as queixas da população e alertar para possíveis constrangimentos. São uma fonte de informação que procura medir a opinião dos residentes sobre o turismo e, para que situações limite sejam erradicadas (OMT, 2004).

Os indicadores que assentam nas atitudes da população têm o objetivo de medir questões específicas relacionadas com o turismo, identificando constrangimentos correntes ou emergentes (OMT, 2004). Aqueles que remetem para os benefícios para a população pretendem identificar o grau de contribuição de impactos turísticos positivos e/ou negativos na comunidade (OMT, 2004).

Os indicadores que se referem às alterações culturais são utilizados de forma a que a comunidade monitorize os impactos do turismo no ambiente sociocultural. Espera-se ainda que sejam importantes para os residentes que têm uma preocupação acrescida em manter as tradições (OMT, 2004).

Indicadores que captam os impactos socioculturais são importantes nas comunidades com um elevado fluxo turístico. As pequenas localidades podem correr o risco de se tornarem numa cidade turística onde os residentes poderiam perder a sua cultura, tradições e costumes (OMT, 2004).

No que concerne ao acesso aos espaços, os indicadores associados à problemática medem o potencial de acesso/limite de acesso dos residentes aos ativos turísticos e sociais, enquanto analisam a frequência de acesso aos sítios. Os limites, por norma, relacionam-se com barreiras financeiras (OMT, 2004).

Por fim, os indicadores que pretendem responder à problemática da demografia têm como objetivo monitorizar o fluxo turístico, equilibrando a capacidade de carga local para que o destino se continue a desenvolver de forma sustentável. O crescimento do turismo pode levar a uma alteração significativa na composição dos moradores. Parte deles poderá decidir alterar a sua morada por sentir que a sua comunidade sofreu alterações ou pela entrada de novos moradores que exercem a sua profissão no local. No entanto, um local não é sustentado apenas pela indústria turística, sendo necessário um vasto leque de outros setores económicos e locais (OMT, 2004).

4.6 - Conclusão

Neste capítulo procurou-se enquadrar, numa primeira fase, a importância e pertinência dos residentes no processo do desenvolvimento de um turismo sustentável. Conclui-se que estes, como principais *stakeholders* da proliferação do turismo cultural, são a peça-chave essencial que os agentes turísticos devem consultar aquando do planeamento do turismo. Em função do grau de satisfação e do estudo das atitudes dos residentes para com o turismo, torna-se possível intensificar os impactos positivos do turismo e amenizar aqueles que causam transtorno à comunidade.

De acordo com a reflexão bibliográfica as atitudes têm por base três componentes - cognitiva, afetiva e a comportamental - sendo influenciadas por dois fatores - intrínsecos e

extrínsecos - que dizem respeito às características dos residentes e do local. Dos fatores intrínsecos identificados salientam-se as características sociodemográficas que, de acordo com a reflexão teórica, definem substancialmente o comportamento dos residentes para com a atividade turística. A este fator somam-se outros como a dependência económica do sector turístico, a cumplicidade com o local ou a interação entre residente e turista. A interação entre residentes e turistas é fundamental ao desenvolvimento do turismo e é determinada por fatores como as particularidades do lugar e/ou pelas características dos indivíduos ou grupos com que interagem. Desta forma, é importante analisar as ligações dos residentes ao turismo, a frequência com que interagem com os turistas e os locais onde ocorre a interação (Monjardino, 2009). As atitudes são formadas por diferentes tipos de interação (Carneiro e Eusébio, 2015) e a perceção que os residentes têm sobre os impactos socioculturais positivos que advém desta interação associa-se positivamente à frequência da interação com os turistas. Em consequência deste resultado, as autoras Eusébio e Carneiro (2012) assumem a importância do desenvolvimento de estratégias que beneficiem os impactos socioculturais positivos. No que concerne aos fatores extrínsecos, destaca-se o estado de desenvolvimento do destino, a sazonalidade e o tipo de turistas como fatores que influenciam o comportamento do residente para com o turismo. Assim, o grau de satisfação e as atitudes dos residentes para com o turismo variam de acordo com as leituras que criam do desenvolvimento turístico, uma vez que este é um sector dinâmico que envolve relações diretas e recíprocas entre produtores e os utilizadores de produtos (Brida, 2011, citado em Milheiro, 2017).

Aquando da reflexão teórica tornou-se imperativo ter em conta a utilização de ferramentas capazes de maximizar os impactos positivos e minorar os negativos, concedendo melhores condições de vida às populações, aumentando o grau de satisfação do turista e, amplamente, melhorar o futuro dos ecossistemas. Tais procedimentos exigem uma ação/medidas e, assim, destaca-se a importância dos indicadores de turismo sustentável. É através destes que é possível uma monitorização das mudanças constantes e consistentes ao longo do tempo, podendo ainda auxiliar na finda de metas e na precisão com que são atingidas. Ressalva-se ainda a sua mais valia na promoção de uma maior responsabilidade e consciência no apoio das ações (UNEP e WTO, 2005). A sua utilização, ainda que seja apenas uma das ferramentas passíveis de utilizar para que a sustentabilidade seja denotada num local, promove um contacto intenso com os residentes, procurando conhecer-lhes os benefícios e os constrangimentos que sentem em consequência do turismo. Utilizando os indicadores é

possível ter em atenção o grau de satisfação dos residentes para com o turismo, as atitudes, as alterações culturais ou os aspetos demográficos. Tal aproximação dos agentes do planeamento aos residentes, por certo, favorecerá o processo de inclusão dos locais no desenvolvimento de um turismo sustentável, característica fundamental vincada no decorrer do capítulo.

Capítulo 5 - O turismo e o desenvolvimento sustentável

5.1 - Introdução

O turismo é hoje um setor importante no desenvolvimento de qualquer comunidade, afetando as condições do destino, os residentes e, amplamente, o futuro dos ecossistemas. Em consequência é necessária a gestão da atividade turística, por meio de um desenvolvimento sustentável, capaz de aumentar os benefícios do turismo e minorar os constrangimentos que se instalam. O presente capítulo tem por objetivo entender a importância da sustentabilidade num destino, conceptualizando o turismo sustentável no contexto do desenvolvimento do turismo, particularizando também os indicadores de turismo sustentável. Assim, destacam-se os conceitos e as diretrizes para a gestão do desenvolvimento sustentável, bem como os seus princípios e objetivos. De forma a entender o instrumento - indicadores de turismo sustentável - apresentou-se um breve contexto das suas tipologias e vantagens que lhes são associadas. Após a leitura dos capítulos anteriores é possível reconhecer que o sector turístico não pode ser planeado isoladamente, sem ter em atenção o ambiente, a economia ou a comunidade e, nessa perspectiva, os indicadores do turismo sustentável centram-se nas questões específicas dos impactos e da sustentabilidade do turismo.

5.2 - O Turismo sustentável no contexto do desenvolvimento do turismo

O conceito de sustentabilidade sofreu uma evolução ao longo dos anos. Ao surgir, no início dos anos 70, era principalmente associado ao estabelecimento de limites do crescimento, sob uma perspectiva de um movimento ecológico (Monjardino, 2009). Mais tarde, em 1987, define-se pela primeira vez o conceito de desenvolvimento sustentável no Relatório *Brundtland 'Our Common Future'*, passando este a referir-se como um “desenvolvimento que satisfaz as necessidades atuais sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades” (Monjardino, 2009, p. 1367). A gestão do turismo afeta as condições do destino e os residentes, influenciando o futuro dos ecossistemas e regiões (OMT, 2004), sendo por isso necessário a articulação entre o planeamento e o desenvolvimento turístico, por forma a satisfazer as necessidades económicas, sociais e estéticas sem prejudicar os recursos locais (Carvalho e Marujo, 2010). Assim, o desenvolvimento sustentável tem a preocupação de criar uma melhor qualidade de

vida para as pessoas, utilizando ferramentas e instrumentos que sejam continuamente viáveis a longo prazo, tendo em atenção a equidade na forma de como os recursos são aproveitados e os benefícios distribuídos (UNEP e WTO, 2005).

Na ótica da sustentabilidade, existem três dimensões a ter em conta que estruturam o desenvolvimento sustentável: a económica, a sociocultural e a ambiental. A primeira deve ter a capacidade de gerar prosperidade a diferentes níveis da sociedade, abordando a relação custo-benefício da atividade económica. Concretamente, enfoca a capacidade das empresas e das suas atividades serem sustentadas a longo prazo. A dimensão social enquadra o respeito pelos direitos humanos e a igualdade de oportunidades numa sociedade. Para tal, enfatiza a necessária distribuição equitativa dos benefícios com especial atenção na redução da pobreza. Nesta dimensão é fundamental o fortalecimento dos sistemas de suporte de vida das comunidades o respeito pelas diferentes culturas evitando todas as formas de exploração. A última, sustentabilidade ambiental, visa à conservação e gestão dos recursos, particularmente, os não renováveis ou aqueles decisivos ao suporte de vida. Exige uma ação/medidas para minimizar a poluição do ar, terra e água e para conservar a diversidade biológica e o património natural (UNEP e WTO, 2005).

O turismo, como fenómeno social, deverá contribuir para um desenvolvimento sustentável por duas razões: além de ser um sector dinâmico e em crescimento, a contribuição económica que proporciona nos destinos torna-o um importante aliado das comunidades e, em segundo lugar, devido às interações entre os consumidores e a indústria. Estas relações são definidas por três níveis: interação - seja direta ou indireta entre os residentes e os turistas; conscientização - por um lado da diferença entre culturas e, por outro, das questões ambientais; e pela dependência - refere-se à dependência que a indústria tem nos ambientes que o turista pretende visitar. Este, aquando da visita a um local procura encontrá-lo limpo, com áreas naturais preservadas e onde as tradições/cultura da população seja autêntica (UNEP e WTO, 2005). Nesta perspetiva de relações próximas e diretas, o turismo cria situações favoráveis ou prejudiciais aos residentes e ao local - os impactos, dimensões previamente analisadas no 3º Capítulo. Quando a atividade turista é desenvolvida sem ter em conta a sustentabilidade, os residentes e os recursos são prejudicados (UNEP e WTO, 2005).

Na ótica dos residentes, o desenvolvimento sustentável procura estratégias e linhas orientadoras que permitam reduzir os impactos negativos do turismo e aumentar os positivos.

Dá que seja importante a participação dos residentes no planeamento do turismo, para que as necessidades da população sejam também consideradas.

Para a indústria do turismo, o desenvolvimento da atividade sob um ponto de vista sustentável é mais que uma boa cidadania, é visto como um interesse próprio. Qualquer dano que atinja o destino, quer seja no ambiente natural, cultural ou social leva-o à sua destruição, perdendo, em consequência o seu valor turístico (UNEP e WTO, 2005).

A OMT (2004) salienta ainda que para que se atinja um desenvolvimento sustentável é necessária a participação informada de todos os *stakeholders*, bem como uma forte liderança política capaz de assegurar um consenso no desenvolvimento do turismo sustentável. Sendo um processo contínuo, todos os impactos devem ser monitorizados e introduzidas novas medidas corretivas ou preventivas. Este deve também manter um alto nível de satisfação do turista, facultando-lhe experiências significativas, aumentando o seu nível de consciência para com a sustentabilidade, promovendo as práticas sustentáveis.

De acordo com UNEP e WTO (2005), o turismo sustentável pode ser definido como “turismo que leva em consideração os seus impactos económicos, sociais e ambientais, sejam atuais ou futuros, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs” (p.12). Intrínseco a esta definição está a preocupação em monitorizar os impactos que advém do desenvolvimento da atividade turística para que as necessidades dos turistas, da indústria, do ambiente e dos residentes sejam atendidas. As ideias-chave do turismo sustentável enfrentam, tal como outros sectores, desafios globais como o crescimento dinâmico do turismo, as alterações climáticas, a pobreza, o suporte à conservação/preservação, questões relacionadas com a saúde e a proteção.

A Agenda para o Turismo Sustentável abrange dois elementos inter-relacionados da sustentabilidade do turismo. O primeiro refere-se à capacidade do turismo se desenvolver continuamente num futuro, garantindo todas as condições para tal, e a segunda menciona a capacidade da sociedade em absorver os benefícios do turismo de forma sustentável (UNEP e WTO, 2005). Para tal, a Agenda para o Turismo Sustentável articulou um conjunto de doze objetivos para o turismo sustentável, descritos na tabela 5.1.

Tabela 5.1 - Objetivos do turismo sustentável

Objetivos	Propósito
Viabilidade Económica	Assegurar a viabilidade e competitividade dos destinos e empresas, por forma a prosperarem e a proporcionarem benefícios a longo prazo
Prosperidade local	Maximizar a contribuição do turismo para a prosperidade económica do destino, incluindo a percentagem das despesas dos visitantes que é retido no local
Qualidade no emprego	Aumentar o número e a qualidade do emprego local criado e apoiado pelo turismo, incluindo o nível salarial, as condições de trabalho e a sua disponibilidade para todos, sem discriminação em função do sexo, raça, deficiência ou outro motivo
Equidade social	Incrementar uma generalizada e justa distribuição dos benefícios económicos e sociais do turismo em toda a comunidade do destino, incluindo a melhoria de oportunidades, do rendimento e dos serviços disponíveis para os mais carenciados
Satisfação do visitante	Proporcionar uma experiência segura, satisfatória e gratificante aos visitantes, por forma a que seja acessível para todos sem discriminar em função do sexo, raça, deficiência ou outro motivo
Controlo local	Envolver e capacitar as comunidades locais no planeamento e tomada de decisão sobre a gestão e desenvolvimento futuro do turismo na sua área, consultando outras partes interessadas
Bem-estar da comunidade	Manter e reforçar a qualidade de vida nas comunidades locais, incluindo as estruturas sociais e acesso aos recursos, facilidades e sistemas de apoio à vida, evitando qualquer forma de degradação ou exploração social
Riqueza cultural	Respeitar e valorizar o património histórico, a autenticidade cultural, as tradições e particularidades das comunidades de acolhimento
Integridade física	Manter e melhorar a qualidade das paisagens, sejam estas urbanas e rurais e, evitar a degradação física e visual do ambiente
Diversidade biológica	Apoiar a conservação de áreas naturais, <i>habitats</i> e vida selvagem, minimizando os prejuízos que recaem sobre eles
Eficiência dos recursos	Minimizar o uso de recursos escassos e não-renováveis no desenvolvimento e operação de instalações e serviços turísticos
Ambiente limpo	Minimizar a poluição do ar, água e solo e a produção de resíduos causados pelas empresas turísticas e visitantes

Fonte: Adaptado de UNEP e WTO (2005)

Após a leitura dos doze objetivos descritos, a Agenda para o Turismo Sustentável aborda os impactos do turismo nas suas três dimensões. Sob esta perspetiva, é possível minimizar os impactos negativos do turismo e maximizar a contribuição positiva e criativa do sector para as economias locais, a conservação do património natural e cultural e a qualidade de vida dos residentes e turistas (UNEP e WTO, 2005).

5.3 - Indicadores do turismo sustentável

O processo para que o turismo sustentável se desenvolva tem por base a utilização de instrumentos, nomeadamente os instrumentos de medida. Estes são capazes de determinar os níveis de turismo, impactos, acompanhar as mudanças existentes ou potenciais e, um

exemplo deste tipo de instrumentos são os indicadores de sustentabilidade. Estes permitem monitorizar mudanças ao longo do tempo de forma constante e consistente, sendo por isso importantes na definição de políticas/processos de planeamento e gestão turística (UNEP e WTO, 2005). Salienta-se que os indicadores do turismo sustentável não devem ser vistos como um fim em si mesmos, sendo ferramentas específicas que fazem parte de um processo mais amplo do planeamento para o turismo.

De acordo com o manual “*Guidebook - Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations*” (OMT,2004), os indicadores são uma ferramenta capaz de medir uma questão concreta, prevenir futuras situações constrangedoras, identificar a necessidade de novas ações e medir os resultados da evolução do processo. Estes conjuntos de informação são utilizados de forma regular medindo mudanças na estrutura do turismo e fatores internos e, mudanças de fatores externos que afetam o turismo (impactos causados pelo turismo). Tendo ainda em conta o documento supracitado, os indicadores que se utilizam devem ser adequados às necessidades do destino, respondendo a questões concretas como as relacionadas com os recursos naturais, sustentabilidade económica, valores sociais e questões que se relacionam com a organização/gestão e planeamento turístico. Aquando da utilização dos resultados da análise dos indicadores, os agentes turísticos contam com vantagens, tais como as apresentadas na tabela 5.2.

Tabela 5.2 - Vantagens da utilização de indicadores de turismo sustentável

Vantagens
Segurança nas tomadas de decisão;
Prevenção de situações emergentes;
Mensuração do desempenho da implementação de planos e atividades turísticas;
Redução do risco de erros do planeamento turístico, identificando limites e oportunidades;
Recolha de informação credível passível de ser utilizada por outras partes interessadas no planeamento do turismo, o que fomenta a responsabilidade nas tomadas de decisão;
Monitorização regular do processo de sustentabilidade turística que será recompensada com as melhorias de gestão no território.

Fonte: Adaptado de OMT (2004)

Os indicadores podem ser utilizados a nível nacional, regional ou em destinos específicos. No caso específico do CHE, os indicadores a utilizar seriam os específicos. Através destes

seria possível tomar decisões de controlo local, gestão e desenvolvimento de futuras atrações.

Existem ainda diferentes tipos de indicadores com diferentes utilidades para os planeadores da atividade turística. Os mais comuns são aqueles que preveem os constrangimentos, no entanto, existem muitos outros com características díspares como se apresenta na tabela 5.3.

Tabela 5.3 - Tipos de indicadores do turismo sustentável

Tipos de indicadores	
Aviso antecipado	Ex. diminuição do nº de turistas que pretende regressar ao local;
Problemas do sistema	Ex. escassez de água e índices de criminalidade;
Avaliação o estado atual da indústria	Ex. taxa de ocupação e satisfação do turista;
Avaliação do impacto do turismo no desenvolvimento biofísico e socioeconómico	Ex. índices de desflorestação, mudanças no consumo e nas rendas das comunidades;
Avaliação da gestão	Ex. o custo da manutenção da limpeza;
Avaliação da gestão, resultados e desempenhos	Ex. alterações no nível de poluição e aumento do número de turistas que voltam ao local.

Fonte: Adaptado de OMT (2004)

Desta forma destaca-se a importância dos indicadores pela monitorização das mudanças constantes e consistentes ao longo do tempo, podendo auxiliar na finda de metas e na precisão com que são atingidas. Ressalva-se ainda a sua mais valia na promoção de uma maior responsabilidade e consciência no apoio das ações (UNEP e WTO, 2005).

5.4 - Conclusão

No presente capítulo foi reconhecida a importância do desenvolvimento do turismo sob o ponto de vista sustentável. Este, assente em três dimensões, deverá ter a capacidade de gerar prosperidade a diferentes níveis da sociedade, abordando a relação custo-benefício da atividade económica; fomentar o respeito pelos direitos humanos e a igualdade de oportunidades numa sociedade e, sob a perspetiva ambiental, deverá ter em conta a conservação e gestão dos recursos. Desta forma, o planeamento do turismo maximizará os impactos positivos enquanto minimiza os negativos, envolvendo todos os *stakeholders*. De facto, o turismo tem na sustentabilidade o seu único meio de desenvolvimento, tal como os autores Renda, Mendes, Valle (2010) reconhecem. Os indicadores do turismo sustentável

são uma ferramenta essencial no processo do desenvolvimento do turismo sustentável, uma vez que são capazes de medir uma questão concreta, prevenir futuras situações constrangedoras, identificar a necessidade de novas ações e medir os resultados da evolução do processo. Quando estes são adequados às necessidades do destino, respondem a questões concretas que se relacionam com os recursos naturais, a sustentabilidade económica, valores sociais ou com a gestão e planeamento do turismo. Após a leitura/resultado desses indicadores os gestores da atividade turística socorrem-se de uma série de vantagens que lhes permite implementar planos de atividades turísticas, monitorizar o processo de sustentabilidade e/ou definir oportunidades e limites com um maior grau de segurança. Um fator importante a ressaltar é o facto de que com os indicadores do turismo sustentável é possível uma maior aproximação aos residentes, principalmente quando se trata daqueles que medem a satisfação dos residentes para com o turismo e os seus efeitos na comunidade.

Capítulo 6- Caracterização do município de Évora

6.1 - Introdução

O presente capítulo tem como principal objetivo caracterizar, de forma genérica, a atividade turística no município de Évora, particularizando ainda o seu contexto geográfico e sociodemográfico. Metodologicamente recorreu-se a dados secundários publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), aferindo à pesquisa o período temporal de 5 anos (2014 a 2018), e a dados provenientes do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP). No que diz respeito à utilização de dados do INE, para além da abordagem específica ao nível do território do concelho de Évora, optou-se também por apresentar dados referentes ao nível da região Alentejo (NUT II) e Alentejo Central (NUT III) para ter um termo de comparação quanto ao ritmo de desempenho e evolução dos diferentes indicadores.

6.2 - Contexto geográfico e sociodemográfico

Em termos administrativos, o município de Évora está integrado na região Alentejo NUT II e, por sua vez, integrado na região do Alentejo Central (NUT III). O Alentejo Central compreende 14 municípios, nomeadamente Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Évora, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas, Viana do Alentejo e Vila Viçosa (INE, 2019). Em termos geográficos, o concelho de Évora detém uma superfície de 1307,08 Km² (INE, 2019), e encontra-se no ponto central do território correspondente à área do Alentejo Central. No que concerne à população residente no município de Évora, como é possível verificar na tabela 6.1 entre os anos de 2014 e 2018 o número de residentes diminuiu, registando menos 1817 habitantes, o que representa uma taxa de crescimento global negativa de -3,3%. A diminuição dos valores registados também se verificou nos outros níveis geográficos referidos, nomeadamente Portugal (-0,9%), Alentejo (-3,8%) e Alentejo Central (-4,4%). No ano de 2018, no que respeita ao peso de cada faixa etária, registaram-se mais indivíduos entre os 25-64 anos e, o sexo feminino predominou sobre o masculino, representando uma quota de 53,10% e 46,90% respetivamente. De acordo com os dados da tabela 6.1 é ainda possível verificar uma tendência de envelhecimento da população.

Tabela 6.1- População residente no concelho de Évora, por sexo e grupo etário (2014-2018)

Ano	NUT I/II/III e município	Grupo etário (Por ciclos de vida)														
		Total			0 - 14 anos			15 - 24 anos			25 - 64 anos			65 e mais anos		
		Sexo														
		HM	H	M	HM	H	M	HM	H	M	HM	H	M	HM	H	M
N.º																
2014	Portugal	10374822	4923666	5451156	1490241	763486	726755	1105481	561098	544383	5673933	2724899	2949034	2105167	874183	1230984
	Alentejo	733370	353231	380139	96211	49309	46902	71509	36508	35001	386217	192166	194051	179433	75248	104185
	Alentejo Central	159861	76412	83449	20283	10459	9824	15594	7990	7604	84155	41394	42761	39829	16569	23260
	Évora	54271	25514	28757	7615	3923	3692	5330	2665	2665	29774	14137	15637	11552	4789	6763
2015	Portugal	10341330	4901509	5439821	1460832	748017	712815	1105495	561437	544058	5634179	2700918	2933261	2140824	891137	1249687
	Alentejo	724391	348859	375532	93558	47954	45604	70968	36313	34655	380643	189399	191244	179222	75193	104029
	Alentejo Central	157746	75394	82352	19736	10182	9554	15383	7935	7448	82791	40710	42081	39836	16567	23269
	Évora	53654	25210	28444	7426	3842	3584	5316	2676	2640	29181	13827	15354	11731	4865	6866
2016	Portugal	10309573	4882456	5427117	1442416	738392	704024	1096721	557975	538746	5593796	2678486	2915310	2176640	907603	1269037
	Alentejo	718087	345681	372406	92050	47056	44994	70294	36079	34215	376482	187233	189249	179261	75313	103948
	Alentejo Central	156207	74644	81563	19494	10054	9440	15061	7828	7233	81822	40217	41605	39830	16545	23285
	Évora	53294	25048	28246	7408	3840	3568	5247	2679	2568	28829	13632	15197	11810	4897	6913
2017	Portugal	10291027	4867692	5423335	1423896	728150	695746	1093201	556567	536634	5560656	2659374	2901282	2213274	923601	1289673
	Alentejo	711950	342912	369038	90184	46094	44090	69876	36007	33869	372213	185220	186993	179677	75591	104086
	Alentejo Central	154536	73859	80677	19151	9890	9261	14871	7737	7134	80706	39681	41025	39808	16551	23257
	Évora	52874	24858	28016	7304	3800	3504	5209	2681	2528	28403	13408	14995	11958	4969	6989
2018	Portugal	10276617	4852366	5424251	1407566	718939	688627	1091449	555057	536392	5533377	2641298	2892079	2244225	937072	1307153
	Alentejo	705478	338876	366602	88445	45050	43395	69444	35714	33730	367921	182570	185351	179668	75542	104126
	Alentejo Central	152865	72870	79995	18782	9702	9080	14779	7638	7141	79414	38958	40456	39890	16572	23318
	Évora	52454	24600	27854	7204	3738	3466	5194	2668	2526	27917	13138	14779	12139	5056	7083

Fonte: INE (2019)

No que concerne à densidade populacional, a qual representa o número de indivíduos por km² (Tabela 6.2), os registos apontaram para uma diminuição contínua dos valores apresentados. No período temporal de cinco anos em análise, o município de Évora registou em 2014 uma densidade de 41,5% de habitantes/km², enquanto que o ano de 2018 apresentou um valor mais baixo, com 40,1%. A taxa de crescimento global entre 2014 e 2018 é negativa, no valor de -3,5%. Aquando comparados os valores das taxas de crescimento global de todos os níveis geográficos em análise comparativa, verificam-se decréscimos na densidade populacional.

Tabela 6.2 - Densidade populacional (2014-2018)

NUT I/II/III e município	2014	2015	2016	2017	2018	Tx Crescimento Global 2014'18 (%)
	N.º/ km ²					
Portugal	112,5	112,1	111,8	111,6	111,4	-1,0
Alentejo	23,2	22,9	22,7	22,5	22,3	-3,9
Alentejo Central	21,6	21,3	21,1	20,9	20,7	-4,2
Évora	41,5	41	40,8	40,5	40,1	-3,4

Fonte: INE (2019)

No que diz respeito ao indicador população desempregada, uma vez que não é possível uma leitura dos dados de forma desagregada ao nível do município através de informação disponibilizada pelo INE, optou-se por uma análise dos dados compilados pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP, 2019). Tal como se pode observar na tabela 6.3, verificam-se decréscimos no número de residentes desempregados entre os anos de 2014 a 2018, com uma taxa de crescimento global de -54,8%. No primeiro ano analisado (2014) os valores registaram 41576 indivíduos desempregados, enquanto que no ano de 2018 registaram-se em termos totais o valor mais baixo com 18772 indivíduos desempregados.

Tabela 6.3 - População desempregada no concelho de Évora (2014-2018)

Período referência dados	Nº			TCG 2014'18 (%)
	H	M	HM	
2014	20955	20621	41576	
2015	16975	17271	34246	
2016	15951	16840	32791	-54,8
2017	11903	13328	25231	
2018	8661	10111	18772	

Fonte: IEFP (2019)

No indicador poder de compra *per capita*, apenas é possível uma comparação dos valores registados nos anos de 2013 e 2015 (únicos disponibilizados pelo INE) entre Portugal, Alentejo (NUT II) e Alentejo Central (NUT III), não estando disponíveis os dados para um período temporal de cinco anos. Através da leitura da tabela 6.4 é possível observar que o poder de compra *per capita* dos residentes entre 2013 e 2015 aumentou no município de Évora, ainda que ligeiramente (INE, 2019).

Tabela 6.4 - Poder de compra *per capita* (2013 e 2015)

NUT I/II/III e município	Período de referência dos dados		%
	2013	2015	
Portugal	100	100	100
Alentejo	89,4	91,0	1,8
Alentejo Central	91,4	94,4	3,3
Évora	111,0	116,4	4,8

Fonte: INE (2019)

O ano 2015 referenciou um índice de 116,39, o valor mais elevado do que o ano de 2011, com uma taxa de crescimento global de 4,8%. Ainda assim, os valores dos dois anos são superiores ao da média nacional (corresponde a um índice de 100). Os índices para o Alentejo e Alentejo Central permitem-nos afirmar, à semelhança do que aconteceu no município de Évora, que também o ano de 2015 apresentou os valores mais elevados.

6.3 - Oferta turística

No que concerne aos estabelecimentos de alojamento turístico¹, foi possível compreender pela leitura da tabela 6.5 que entre os anos 2014 e 2018 os números aumentaram em todas as áreas geográficas. De acordo com os dados do INE (2019), no ano de 2018 referenciaram-se em termos totais 45 alojamentos turísticos no município de Évora, dos quais 19 com tipologia ‘Hotelaria’, 15 como ‘Alojamento local’ e 11 na tipologia de ‘Turismo no espaço rural e de habitação’. No total, os estabelecimentos de alojamento turístico tiveram uma taxa de crescimento global de 66,7%, valor superior ao registado em Portugal, Alentejo e Alentejo Central. Contudo, os números de estabelecimentos turísticos aumentaram, culminando os expoentes no ano de 2018 em termos totais e nas três tipologias analisadas.

Tabela 6.5 - Estabelecimentos de alojamento turístico (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Tipologia de alojamento	2014	2015	2016	2017	2018	TCG 2014'18 (%)
		N.º					
Portugal	Total	3 578	4 339	4 805	5 840	6 868	92,0
	Hotelaria	1 550	1 591	1 669	1 758	1 865	
	Alojamento local	1 145	1 450	1 831	2 663	3 534	
	Turismo no espaço rural e de habitação	883	1 298	1 305	1 419	1 469	
Alentejo	Total	412	497	499	576	625	51,7
	Hotelaria	112	110	116	124	132	
	Alojamento local	105	112	115	157	180	
	Turismo no espaço rural e de habitação	195	275	268	295	313	
Alentejo Central	Total	105	118	125	139	156	48,6
	Hotelaria	29	29	30	33	36	
	Alojamento local	28	30	32	34	42	
	Turismo no espaço rural e de habitação	48	59	63	72	78	
Évora	Total	27	31	34	42	45	66,7
	Hotelaria	14	16	17	18	19	
	Alojamento local	7	7	10	12	15	
	Turismo no espaço rural e de habitação	6	8	7	12	11	

Fonte: INE (2019)

De acordo com os dados da tabela 6.6 os números de quartos em termos totais aumentaram em todas as áreas geográficas, culminando os maiores registos no ano de 2018. Especificamente, no município de Évora, em 2018 registaram-se 1465 quartos em termos totais, representando uma taxa de crescimento global de 12,6%. A tipologia ‘Hotelaria’

¹ Refere-se às tipologias de Hotelaria, Alojamento local e Turismo em espaço rural e de habitação

registou o maior número de quartos aquando comparado com os valores apresentados na categoria ‘Alojamento local’ e ‘Turismo no espaço rural e de habitação’ (INE, 2019). No que concerne às restantes áreas geográficas, verificaram-se igualmente aumentos no número de quartos, registando-se uma taxa de crescimento global positiva entre os anos de 2014 a 2018.

Tabela 6.6 - N.º de quartos em estabelecimentos de alojamentos turísticos (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Tipologia de alojamento	2014	2015	2016	2017	2018	TCG 2014'18 (%)
		N.º					
Portugal	Total	151896	158853	166448	175056	184435	21,4
	Hotelaria	s.d	s.d	s.d	137085	142033	
	Alojamento local	s.d	s.d	s.d	27683	31656	
	Turismo no espaço rural e de habitação	s.d	s.d	s.d	10288	10746	
Alentejo	Total	9636	10263	10172	10172	10742	11,5
	Hotelaria	s.d	s.d	s.d	6018	6285	
	Alojamento local	s.d	s.d	s.d	1769	1871	
	Turismo no espaço rural e de habitação	s.d	s.d	s.d	2385	2586	
Alentejo Central	Total	2443	2777	2716	2716	2821	15,5
	Hotelaria	s.d	s.d	s.d	1698	1737	
	Alojamento local	s.d	s.d	s.d	375	s.d	
Évora	Total	1301	1377	1443	1443	1465	12,6
	Hotelaria	s.d	s.d	s.d	1242	1270	
	Alojamento local	s.d	s.d	s.d	120	120	
	Turismo no espaço rural e de habitação	s.d	s.d	s.d	81	75	

Fonte: INE (2019)

6.3.1 - Pressão turística

A pressão turística pode ser caracterizada através da análise dos seguintes rácios: ‘Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros por 100 habitantes’ e ‘Densidade turística’. A tabela 6.7 apresenta as dormidas nos estabelecimentos hoteleiros por 100 habitantes entre os anos de 2014 a 2018. O ano de 2014 registou os menores valores em todas as áreas geográficas, ou seja, o número de dormidas foi crescendo ao longo dos anos até culminar no seu expoente no ano de 2018. No município de Évora registaram-se 1225,5 dormidas por 100 habitantes no ano de 2018, o que representou uma taxa de crescimento global de 78,2%. Salienta-se ainda que o município de Évora teve uma taxa de crescimento global superior às restantes localizações geográficas (INE, 2019).

Tabela 6.7 - Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros por 100 habitantes (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Período de referência dos dados					TCG 2014'18 (%)
	2014	2015	2016	2017	2018	
	N.º					%
Portugal	468,3	513,2	572,6	634,8	657,9	40,5
Alentejo	225,4	265,6	295,9	347,9	377,6	67,5
Alentejo Central	342,4	410	462,2	534,2	584,8	70,8
Évora	687,8	855,3	965,1	1103,8	1225,5	78,2

Fonte: INE (2019)

Relativamente à densidade turística, a tabela 6.8 apresenta um crescimento nos valores nas quatro áreas geográficas. Especificamente, no município de Évora, em 2014 registaram-se os valores mais baixos com 184,69 hóspedes por km², aumentando o valor até ao ano 2018, o que correspondeu a uma taxa de crescimento global de 75,6%. De acordo com os dados do INE (2019) também se registaram os maiores valores em Portugal, na região Alentejo e Alentejo Central no ano de 2018, no entanto a taxa de crescimento mais acentuada foi a do município de Évora.

Tabela 6.8 - Densidade turística (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Tipo de alojamento	Período de referência dos dados					TCG 2014-18 (%)
		2014	2015	2016	2017	2018	
	Total	187,6	207,8	230,4	259,7	273,8	45,9
Portugal	Hotelaria	162,4	176,4	194,7	214,4	221,7	
	Alojamento local	21,2	25,2	28,5	36,8	42,8	
	Turismo no espaço rural e de habitação	4,0	6,2	7,3	8,6	9,2	
	Total	29,1	33,5	37,0	43,3	46,5	60,0
Alentejo	Hotelaria	21,6	24,0	26,5	30,9	32,9	
	Alojamento local	3,9	4,3	4,8	5,8	6,6	
	Turismo no espaço rural e de habitação	3,5	5,1	5,7	6,7	7,0	
	Total	47,3	55,3	62,3	71,4	78,1	65,1
Alentejo Central	Hotelaria	36,9	251,1	50,0	326,0	357,3	
	Alojamento local	5,5	5,1	32,3	6,3	0,0	
	Turismo no espaço rural e de habitação	4,9	5,8	6,6	7,4	7,4	
	Total	184,7	223,7	255,9	293,6	324,3	75,6
Évora	Hotelaria	164,5	206,2	236,5	267,6	292,8	
	Alojamento local	15,0	11,3	13,3	19,4	23,5	
	Turismo no espaço rural e de habitação	5,2	6,1	6,1	6,6	8,0	

Fonte: INE (2019)

Através da análise deste último indicador (densidade turística) e do indicador da densidade populacional, pode afirmar-se que à medida que a densidade turística aumenta, a densidade populacional diminui.

6.3.2 - Os atrativos da cidade de Évora e do centro histórico

A cidade de Évora, com a sua matriz histórica, assume-se como um atrativo turístico para aqueles que pretendem ter um contacto com as gentes, a autenticidade e a cultura de um lugar genuíno. Desta forma, torna-se imprescindível analisar os atrativos da cidade de Évora, com enfoque no centro histórico. A cidade de Évora, classificada pela UNESCO como Património Mundial em 1986, é uma cidade localizada na região do Alentejo central, em Portugal. O seu valor patrimonial assenta no centro histórico da cidade e no património material e imaterial que lhe confere a identidade de ‘cidade-museu’ (Marujo, Serra, Borges, 2016).

O centro histórico engloba características únicas como a arquitetura, a gastronomia e o artesanato, que conferem à cidade os atributos necessários à visita de turistas. No património construído, destacam-se elementos como as muralhas (que envolvem o centro histórico, tendo já sofrido restauros em épocas diferentes, constituindo uma das imagens mais

características e únicas da cidade), o Templo Romano (considerado como o ícone da cidade aquando da sua promoção) ou o Colégio do Espírito Santo da Universidade de Évora (remonta ao século XVI, de estilo clássico-gótico). No interior do Colégio do Espírito Santo encontra-se ainda um claustro renascentista, a sala dos actos com fachada barroca decorada por azulejaria do século XVII, a biblioteca, de teto pintado com a figura de nossa senhora (mãe) da sabedoria e, as salas de aulas revestidas por painéis de azulejaria do século XVIII e os púlpitos (Marujo, Serra, Borges, 2016).

O centro histórico da cidade de Évora é constituído por diversas igrejas. Destaca-se a igreja de Santa Maria (Sé), a Igreja de São Francisco, Igreja da Graça e a Capela dos Ossos (sugerida aos que procuram um *dark tourism*) que tem como objetivo principal desde a sua criação, no século XVIII, transmitir a transitoriedade e fragilidade da vida humana. Refira-se que as paredes da capela são revestidas a ossos e crânios humanos, sendo ainda possível visualizar elementos que simbolizam a morte, como caveiras, cornijas e naves brancas (Marujo, Serra, Borges, 2016).

Outros atrativos são: Palácio D. Manuel; o Teatro Garcia Resende que integra a Rota Europeia de Teatros Históricos; o Aqueduto da água de prata que remonta à primeira metade do século XVI, com cerca de 18kms; a Biblioteca pública de Évora, uma das mais ricas e antigas de Portugal e as Termas Romanas (maior vestígio romano da cidade, construído entre os séculos II e III) (cm-évora, 2019).

Quanto ao património imaterial destacam-se os museus, particularizando o Museu do Relógio e o Museu nacional Manuel do cenáculo (Évora), a gastronomia tipicamente alentejana e o artesanato da cidade (cm-évora, 2019).

6. 4 - Procura turística

As dormidas nos estabelecimentos de alojamento² (Tabela 6.9), durante o período temporal referenciado, aumentaram em termos totais nos quatro níveis geográficos em análise comparativa. Em cinco anos, as dormidas aumentaram em cerca de 269421 no município de Évora, registando o ano de 2018 o valor mais elevado com 645404 dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, com uma taxa de crescimento global de 71,7%. A categoria ‘Hotelaria’ apresentou ao longo dos anos valores superiores às de ‘Alojamento local’ e

² Os estabelecimentos de alojamento englobam as tipologias de Hotelaria, Alojamento local e Turismo em espaço rural e de habitação

‘Turismo em espaço rural e de habitação’, culminando o seu expoente no ano de 2018 com 581798 dormidas (INE, 2019). Em termos totais, durante o período temporal referenciado, as dormidas cresceram em Portugal, no Alentejo e no Alentejo Central, como é possível verificar pela taxa de crescimento global calculada. Importa ainda ressaltar que a taxa de crescimento do município de Évora foi superior à registada em todas as áreas geográficas.

Tabela 6.9 - Dormidas nos estabelecimentos de alojamento turístico (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Tipo de alojamento	Período de referência dos dados					TCG 2014'18 (%)
		2014	2015	2016	2017	2018	
		N.º					
	Total	48 711 366	53 074 176	59 122 640	65385210	67662103	38,9
Portugal	Hotelaria	43 507 700	46 535 233	51 395 098	55734573	56561305	
	Alojamento local	4 347 940	5 266 676	6 274 375	7950647	9310035	
	Turismo no espaço rural e de habitação	855 726	1 272 267	1 453 167	1699990	1790763	
	Total	1664296	1924308	2134313	2487385	2675945	60,8
Alentejo	Hotelaria	1216432	1357189	1519476	1751425	1873187	
	Alojamento local	214089	238344	261456	314328	368228	
	Turismo no espaço rural e de habitação	111978	328775	353381	421632	434530	
	Total	551628	646812	725 546	829956	898853	62,9
Alentejo Central	Hotelaria	424830	514358	576327	658442	711977	
	Alojamento local	64165	59964	67031	74243	s.d	
	Turismo no espaço rural e de habitação	62633	72490	82188	97271	97961	
	Total	375983	458925	516066	585931	645404	71,7
Évora	Hotelaria	334938	423777	478332	532712	581798	
	Alojamento local	31233	24049	27847	39567	48278	
	Turismo no espaço rural e de habitação	9812	11099	9887	13652	15328	

Fonte: INE (2019)

A proporção de hóspedes estrangeiros em 2018 (Tabela 6.10) registou uma taxa de crescimento global de 54,2 %, tendo sofrido um aumento desde o ano de 2015, onde se registou uma percentagem de 52,1%. Apesar de se registarem as percentagens mais baixas em 2015 e 2016, a partir de 2017 os valores voltaram a subir, ultrapassando o ano de 2014 que contava com uma proporção de 52,1%. No período de cinco anos, o município de Évora teve uma taxa de crescimento global de 4,0% na proporção de hóspedes estrangeiros. Acompanhando esta tendência de crescimento, também nos outros três níveis geográficos assinalaram um crescimento nos valores registados desde o ano de 2014 (INE, 2019).

Tabela 6.10 - Proporção de hóspedes estrangeiros (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Período de referência dos dados					TCG 2014-18 (%)
	2014	2015	2016	2017	2018	
	%					
Portugal	57,2	57,8	59,1	60,9	60,6	5,9
Alentejo	30	31	31,6	33,5	35,4	18,0
Alentejo Central	42,8	42,8	43,5	44,8	47,3	10,5
Évora	52,1	50,3	50,5	51,3	54,2	4,0

Fonte: INE (2019)

De acordo com a tabela 6.11, a estada média no município de Évora foi de 1,5 noites em termos totais, valor que se manteve-se estável desde o ano de 2016 a 2018. De acordo com os dados do INE (2019), o ano de 2014 registou as médias mais elevadas em todas as categorias no período temporal analisado, apresentando em termos totais uma estada média de 1,6 noites. No ano de 2018 a categoria ‘Alojamento local’ apresentou uma estada média superior às restantes categorias no município de Évora, com a média de 1,6 noites.

Tabela 6.11 - Estada média (2014-2018)

NUT I/II/III e município	Tipo de alojamento	Período de referência dos dados				
		2014	2015	2016	2017	2018
		N.º				
Portugal	Total	2,8	2,8	2,8	2,7	2,7
	Hotelaria	2,9	2,9	2,9	2,8	2,8
	Alojamento local	2,2	2,3	2,4	2,3	2,4
	Turismo no espaço rural e de habitação	2,3	2,2	2,2	2,1	2,1
Alentejo	Total	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
	Hotelaria	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
	Alojamento local	1,7	1,7	1,7	1,7	1,8
	Turismo no espaço rural e de habitação	2,1	2	2	2	2
Alentejo Central	Total	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
	Hotelaria	1,6	1,6	1,6	1,5	1,5
	Alojamento local	1,6	1,6	1,6	1,6	s.d
	Turismo no espaço rural e de habitação	1,7	1,7	1,7	1,8	1,8
Évora	Total	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5
	Hotelaria	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5
	Alojamento local	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
	Turismo no espaço rural e de habitação	1,6	1,4	1,2	1,6	1,5

Fonte: INE (2019)

No que concerne às regiões do Alentejo e Alentejo Central, a estada média manteve-se constante em termos totais entre os anos de 2014 a 2018, registando a média de 1,8 noites e 1,6 noites, respetivamente.

6.5 - Conclusão

Em suma, com a análise realizada, entende-se que a cidade de Évora, com o seu valor patrimonial que assenta no centro histórico da cidade, engloba características particulares, como a arquitetura, a gastronomia e/ou o artesanato que conferem à cidade os atributos necessários à visita de turistas. De acordo com os dados apresentados e analisados, a oferta e a procura turística têm aumentando ao longo dos anos, especialmente no ano de 2018, onde se atingiram os valores máximos registados nos indicadores analisados. Espelho do crescimento turístico é também o aumento dos valores registados na densidade turística no município de Évora, ao contrário do que se verificou com a densidade populacional, que teve uma tendência a diminuir. Por fim, no que concerne aos dados sociodemográficos, encontraram-se decréscimos nos números de habitantes e, relativamente à faixa etária, o município apresentou uma tendência de envelhecimento no período temporal analisado.

Capítulo 7 - Metodologia

7.1 - Introdução

O presente capítulo tem como principal objetivo apresentar a metodologia utilizada de acordo com os objetivos estabelecidos. Assim, neste capítulo apresentou-se a problemática da investigação, a metodologia de pesquisa, o método de recolha de dados, a construção do inquérito por questionário e a sua implementação e administração. Por último referenciou-se o método de análise dos resultados obtidos.

7.2 - Problemática da investigação

O turismo cultural emoldura a identidade turística do centro histórico de Évora envolvendo o seu património em duas dimensões - tangível e intangível. É da responsabilidade dos agentes turísticos valorizar as respetivas dimensões, respeitando a comunidade envolvente e integrando-a em diversas iniciativas. Contudo, se o planeamento turístico for desadequado e/ou as práticas turísticas forem desajustadas, surgem impactos negativos que provocam sentimentos de insatisfação nos residentes para com a prática turística, deixando o destino com situações que, por vezes, são difíceis de solucionar. De facto, o envolvimento da comunidade é determinante no sucesso de um destino turístico, pelo que os residentes devem ser integrados nos processos de planeamento e gestão turística como parte crucial do fenómeno do turismo cultural. A avaliação das suas atitudes e nível de satisfação face ao desenvolvimento turístico torna-se, deste modo, igualmente importante no contexto da análise dos impactos que dele decorrem na qualidade de vida da comunidade. Assim, analisar as opiniões dos residentes torna-se imprescindível para que se consiga reduzir as suas preocupações e avaliações negativas e, por outro lado, para que se sublinhem e potenciem os impactos positivos que advém do desenvolvimento do turismo.

No caso desta dissertação, o objetivo central da investigação é analisar o bem-estar das comunidades locais nas dimensões que dizem respeito ao nível de satisfação e atitudes dos residentes do centro histórico da cidade de Évora face ao desenvolvimento do turismo cultural. Para a concretização deste objetivo, pretende-se prosseguir com os seguintes objetivos mais específicos: a) Analisar o contexto atual da oferta de serviços turísticos no centro histórico de Évora (CHE), com particular enfoque nos serviços associados ao turismo cultural; b) Desenhar um modelo de investigação que permita identificar o nível de satisfação

e atitudes dos residentes face à especificidade do contexto turístico do CHE; c) Avaliar o nível de satisfação e atitudes dos residentes face ao turismo.

7.3 - Metodologia de pesquisa

Para Marujo (2012), observar e analisar o fenómeno turístico para compreendê-lo constitui um fator essencial para obter conhecimento sobre o turismo. De acordo com Eusébio, Kastenholz e Carneiro (2003), as metodologias passíveis de serem utilizadas no contexto do turismo são de cariz qualitativo, quantitativo ou misto (qualitativa e quantitativa). A metodologia qualitativa abrange a observação, entrevistas ou casos de estudos; a metodologia quantitativa refere-se, por exemplo, ao inquérito (utilizado na presente dissertação).

7.3.1 - Pesquisa quantitativa

Tendo em conta os objetivos anteriormente identificados, a presente dissertação abordará uma metodologia quantitativa. Na pesquisa quantitativa “...um quadro teórico é desenvolvido, hipóteses são propostas e testadas, depois as variáveis são operacionalizadas e os resultados são interpretados” (Pearce, 2012, citado em Marujo, 2013, p11). De acordo com Ramos (2013), os métodos quantitativos são utilizados para análise de problemas da realidade social em três situações diferentes:

- 1) Descrever e/ou comparar características de grupos sociais, realidades, contextos ou instituições.
- 2) Estabelecer relações causais. Isto é, verificar os efeitos de variáveis em outras, suas magnitudes particulares e o efeito em bloco de uma série de variáveis independentes em outra que é dependente.
- 3) Inferir resultados para uma população a partir de resultados obtidos em uma amostra (estatisticamente representativa) (Ramos, 2013, p. 61).

A abordagem quantitativa “(...) é, portanto, aquela em que o investigador emprega estratégias como experiências ou levantamentos e coleta dados por instrumentos pré-determinados que resultem em dados estatísticos.” (Nykiel, 2009, citado em Marujo, 2012, p. 301). A pesquisa quantitativa é “(...) muitas vezes entendida como dedutiva, objetiva, que testa teorias e segue processos positivistas” (Lee, 1999, p.10, citado em Marujo, 2013, p. 9). Sublinhe-se que “no turismo, as metodologias e os métodos não podem ser discutidos sem primeiro considerar os seus significados juntamente com o relacionado termo

paradigma.” (Jennings, 2009, citada em Marujo, 2012, p. 296). Neste caso, este tipo de pesquisa quantitativa fundamenta-se com o paradigma positivista e, socorre-se do modelo dedutivo para o processo de investigação (Jennings, 2010, citada em Marujo, 2012). Este paradigma “exclui questões de natureza moral ou ética que não podem ser determinadas com base nos factos” (Tribe, 2001, citado em Marujo, 2012, p. 296).

Neste contexto prevê-se a aplicação de inquéritos por questionário aos residentes do centro histórico da cidade de Évora para recolher dados primários que permitam analisar o nível de satisfação dos residentes e as suas atitudes face ao desenvolvimento do turismo cultural no CHE. Para esta análise pretende-se utilizar o software de análise estatística SPSS.

7.4 - Inquérito por questionário

Os questionários constituem um dos mais populares métodos de recolha de dados entre os investigadores do turismo, sendo muito eficazes na recolha sistemática de informações de um grande número de pessoas (Altinay e Paraskevas, 2008, citados em Marujo, 2012, p. 320). A tabela 7.1 clarifica as diversas fases pelas quais se processa o questionário.

Tabela 7.1 - Fases do processo do questionário

Fases do processo do questionário
Identificar e definir o problema que está a ser investigado
Identificar e definir as medidas e os conceitos adequados
Determinar a estratégia de amostragem
Construir o instrumento de pesquisa
Realizar um pré-teste ao instrumento de pesquisa
Redefinir e modificar o instrumento de pesquisa e o processo de implementação
Administrar o instrumento de pesquisa
Analisar os dados
Escrever o relatório

Fonte: Finn et al. (2000) (Adaptado de Eusébio et al., 2003)

Este método de recolha de dados visa recolher dados primários por forma a responder os objetivos da investigação (Eusébio et al., 2003). Abaixo sintetiza-se o processo que levou à construção do questionário.

7.4.1 - Construção do questionário

Eusébio, Kastenholtz e Carneiro (2003) referenciam que a revisão de literatura no processo de construção do questionário é fulcral, auxiliando na determinação e operacionalização de conceitos. Assim, o questionário utilizado no âmbito desta dissertação para inquirir os residentes do concelho de Évora foi o elaborado pelo ASTO (2019), sob o título ‘Questionário - Perceção dos Residentes do Alentejo Relativamente ao Desenvolvimento do Turismo’, cujo âmbito territorial de aplicação abrange todo o território do Alentejo NUT II. Esta oportunidade surgiu do facto de ter sido bolsreira de investigação nesse projeto, durante o período de abril a outubro de 2019.

O questionário do ASTO tem 27 questões e várias dimensões em análise, contudo, no âmbito dos objetivos de desenvolvimento desta dissertação, apenas se foca a opinião dos residentes nas dimensões dos impactos sociais e culturais e, também, no contexto da sua interação com os turistas. Associada a esta abordagem exploratória, também foram abordadas as habituais questões relacionadas com a caracterização do perfil sociodemográfico dos inquiridos (Apêndice 1).

Nas tabelas seguintes (7.2) e (7.3), apresentam-se os itens associados às duas primeiras questões analisadas, sobre os impactes sociais e culturais. Através de uma escala tipo *Likert*

de cinco níveis, os inquiridos assinalaram as suas opiniões, em que 1 correspondia a ‘Discordo totalmente’ e 5 a ‘Concordo totalmente’.

Tabela 7.2 - Itens da questão sobre os impactes sociais do turismo

No meu concelho, o desenvolvimento do turismo contribui para...	
Que os residentes obtenham mais e melhores serviços	Eusébio, Vieira e Lima (2018); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010); Renda (2012); Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012);
Aumentar a criminalidade e atos de vandalismo	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Quadros (2016); Souza (2009); Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012);
Aumentar o nível de qualidade de vida da população	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Quadros (2016); Souza (2009);
Aumentar a prostituição	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio e Rodrigues (2014); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Souza (2009);
Melhorar as infraestruturas urbanas	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Quadros (2016); Renda (2012); UNWTO e Ipsos (2019);
Aumentar o consumo de álcool e drogas	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Souza (2009);
Aumentar a segurança	Lima (2012); Souza (2009); Renda (2012);
Diminuir a tolerância e o respeito dos residentes por outras culturas	Eusébio e Carneiro (2012); Souza (2009);
Aumentar as doenças sexualmente transmissíveis	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Souza (2009);
Diminuir a socialização/convívio entre residentes no espaço público	Eusébio e Carneiro (2014);
Aumentar a qualidade dos serviços prestados	Eusébio e Carneiro (2012); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010);
Prejudicar os padrões de conduta moral vigentes	Quadros (2016); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010);
O reconhecimento, prestígio e imagem do concelho	Eusébio e Rodrigues (2014); Lima (2012); Souza (2009);
Perturbar a vida quotidiana da população residente	Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010);
Alterar a forma de vestir dos residentes	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio e Rodrigues (2014); Lima (2012); Souza (2009);
Alterar a forma de falar dos residentes	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio e Rodrigues (2014); Souza (2009);
Aumentar o stress, perturba a calma e tranquilidade da comunidade	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Renda (2012); Souza (2009);
Diminuir o tempo de convívio que os residentes passam com os seus familiares e amigos	Eusébio e Carneiro (2012);
Alterar os hábitos alimentares da população	Eusébio e Rodrigues (2014).

Fonte: Elaborado com base em ASTO (2019)

Na tabela 7.3 apresenta-se o conjunto de dimensões apresentadas aos residentes acerca dos impactos culturais do turismo.

Tabela 7.3 - Itens da questão sobre os impactes culturais do turismo

No meu concelho, o desenvolvimento do turismo contribui para...	
A conservação e restauro do património construído	Eusébio e Carneiro (2012); Quadros (2016); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010); Souza (2009); Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012);
Diminuir a autenticidade dos produtos típicos	Eusébio e Carneiro (2012); Souza (2009);
Aumentar a oferta de eventos culturais	Eusébio e carneiro (2012); Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Souza (2009);
A perda de identidade cultural	Eusébio e Carneiro (2012); Lima (2012); Souza (2009);
Ajudar a conhecer diferentes culturas com os visitantes	Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010); Renda (2012); Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012)
Perturbar as atividades culturais locais	Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010);
Valorizar o património imaterial	Eusébio, Vieira e Lima (2018); Lima (2012); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010); Souza (2009);
Melhorar as infraestruturas culturais	Souza (2009);
Ajudar a manter vivas as tradições, o modo de vida, as artes e ofícios tradicionais	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio e Rodrigues (2014); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010); Souza (2009); Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012);
Preservar e valorizar a identidade cultural	Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010);
Dificultar o acesso dos residentes às iniciativas e atividades de âmbito cultural-artístico	Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012); Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010).

Fonte: Elaborado com base em ASTO (2019)

O terceiro conjunto de questões procura identificar a frequência com que os residentes contactam com turistas, em diversos locais (Tabela 7.4). Através de uma escala tipo *Likert*, de cinco níveis, os inquiridos assinalaram as suas opiniões, em que 1 correspondia a ‘Nunca’ 2 a ‘Raramente’, 3 a ‘Por vezes’, 4 a ‘Muitas vezes’ e 5 a ‘Sempre’.

Tabela 7.4 - Frequência do contacto entre os residentes e os turistas

Nas situações indicadas, com que frequência contacta com visitantes/turistas no concelho?	
No meu local de trabalho	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio e Carneiro (2015); Eusébio e Rodrigues (2014);
Em espaços comerciais	Eusébio e Carneiro (2012); Eusébio e Rodrigues (2014)
Em estabelecimentos de restauração e bebidas	Eusébio e Carneiro (2012);
Na rua, quando os visitantes me abordam para pedir informação	Eusébio e Carneiro (2012); Carneiro e Eusébio (2015); Eusébio e Rodrigues (2014);
Em espaços de diversão noturna	Eusébio e Carneiro (2012);
Em espaços de interesse turístico	Eusébio e Carneiro (2012); Carneiro e Eusébio (2015);
Em eventos	Eusébio e Carneiro (2012);
Na rua, quando passeio ou caminho no âmbito da minha rotina diária	Eusébio e Carneiro (2012); Carneiro e Eusébio (2015); Eusébio e Rodrigues (2014);

Fonte: Elaborado com base em ASTO (2019)

No âmbito da caracterização do perfil sociodemográfico, recorreu-se as seguintes questões: ‘Género’, ‘Idade’, ‘Estado civil’, ‘Habilitações literárias’, ‘Situação perante o trabalho’ (Ver Apêndice 1).

7.4.2 - Implementação e administração do questionário

Por forma a cumprir os objetivos desta dissertação, foi aplicado o questionário referido (Apêndice 1) junto dos residentes no centro histórico da cidade de Évora. Os dados primários foram recolhidos entre as datas de 3 de junho a 18 de outubro de 2019 nas principais ruas do CHE.

No que concerne à administração do questionário, optou-se pela abordagem pessoal/direta. Apesar de ter um custo elevado, somam-lhe aspetos positivos como a taxa de resposta elevada, a validade das respostas potencialmente elevada e maior percentagem de questionários completos (Eusébio et al., 2003).

7.5 - Amostra

No que concerne ao processo de amostragem, uma vez que se pretende avaliar o grau de satisfação e atitudes dos residentes do CHE para com o turismo, definiu-se que estes, (residentes no CHE) seriam a população que iria ser objeto de avaliação. No que concerne à técnica de amostragem, a eleita foi a não-probabilística, utilizando a técnica de amostragem

por conveniência ou intencional. A amostra não-probabilística por conveniência pode ser compreendida como um procedimento no qual a representatividade da amostra é sacrificada em prol da facilidade na obtenção do modelo (Pizam, 1994, citado em Marujo, 2012). Portanto ela é composta por sujeitos que são facilmente acessíveis e estão presentes num determinado local e num momento preciso (Fortin, 2003, citado em Marujo, 2012). Saliente, no entanto, que este tipo de amostra não pode ser representativa do universo.

7.6 - Método de análise

Tal como referido anteriormente, optou-se pela utilização do *software* SPSS para codificar e analisar os dados recolhidos. Após essa etapa realizaram-se análises descritivas a cada conjunto de questões por forma a que se percebesse o grau de satisfação dos residentes para com os impactos socioculturais do desenvolvimento do turismo e, também, o grau de satisfação/attitudes para com os turistas.

Capítulo 8 - Análise dos dados e discussão dos resultados

8.1 - Introdução

O presente capítulo tem como objetivo analisar os dados recolhidos através do questionário aplicado aos residentes do CHE. Primeiramente serão mencionadas as características sociodemográficas da amostra e, de seguida, são apresentadas as informações que resultam da análise descritiva de cada conjunto de questões.

8.2 - Perfil sociodemográfico dos residentes inquiridos

Na tabela 8.1 são referidas as características sociodemográficas da amostra.

Tabla 8.1 - Características Sociodemográficas dos inquiridos

Variável	N	%
Género		
Feminino	171	66,3%
Masculino	87	33,7%
Idade		
18-24 anos	35	13,8%
25-64 anos	178	70,1%
>65 anos	41	16,1%
Estado Civil		
Solteiro	75	29,1%
Casado/União de facto	136	52,5%
Divorciado	27	10,5%
Viúvo	16	6,2%
Situação perante o trabalho		
Doméstico	1	0,4%
Desempregado	1	0,4%
Estudante	26	10,1%
Trabalhador por conta própria	47	18,2%
Trabalhador por conta de outrem	144	55,8%
Reformado	35	13,7%
Habilitações Literárias		
Não sabe ler nem escrever	6	2,3%
Sabe ler e escrever sem ter frequentado a escola	1	0,4%
1º ciclo	20	7,8%
2º ciclo ou 3º ciclo	37	14,3%
Ensino Secundário	75	29,1%
Ensino Profissional	18	7,0%
Bacharelato/Licenciatura	61	23,6%
Pós-graduação/mestrado	34	13,2%
Doutoramento	2	0,8%

Fonte: Elaboração própria

Na amostra composta por 258 inquiridos, observa-se que a maioria pertence ao sexo feminino (66,3%) e que a faixa etária dos 25 aos 64 anos predominou (70,1%). No que concerne ao estado civil, mais de metade da amostra (52,5%) respondeu ser ‘Casado ou em união de facto’. Relativamente à situação laboral, 55,8% da amostra responde ser ‘Trabalhador por conta de outrem’. Por fim, as análises da questão sobre as habilitações literárias apontam para o ‘Ensino secundário’ (29,1%) como a habilitação mais comum, seguindo-se o ‘Bacharelato/Licenciatura’ com uma taxa de 23,6% do total de respostas.

8.3 - Análise descritiva

A tabela seguinte (Tabela 8.2) apresenta a estatística descritiva (frequência relativa, média e desvio padrão) para cada dimensão que compõe a questão acerca dos impactes culturais percebidos pelos residentes.

Tabela 8.2 - Impactos sociais

Impactos Sociais ⁽¹⁾ ...	N	Frequência relativa					Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5		
Altera forma de falar dos residentes	252	29,4	51,2	12,3	6,3	0,8	1,98	0,863
Altera forma de vestir dos residentes	255	29,0	49,8	14,1	6,3	0,8	2,00	0,869
Altera hábitos alimentares da população	256	26,2	53,5	12,9	7,0	0,4	2,02	0,842
Diminui socialização/convívio entre residentes no espaço público	254	23,2	53,1	17,3	5,1	1,2	2,08	0,844
Aumenta prostituição	255	25,1	43,1	21,2	9,0	1,6	2,19	0,966
Aumenta doenças sexualmente transmissíveis	256	25,8	43,0	16,8	12,5	2,0	2,22	1,029
Prejudica padrões conduta moral vigentes	256	19,1	49,2	20,3	9,0	2,3	2,26	0,949
Diminui tolerância e respeito dos residentes por outras culturas	256	20,3	44,9	22,7	9,4	2,7	2,29	0,984
Aumenta criminalidade e vandalismo	255	16,1	52,2	17,6	12,2	2,0	2,32	0,950
Diminui o tempo que os residentes passam c/ familiares/amigos	257	17,5	41,6	22,6	14,8	3,5	2,45	1,053
Aumenta consumo álcool	255	19,6	37,3	22,7	17,3	3,1	2,47	1,086
Perturba vida quotidiana da população residente	254	16,1	41,7	23,2	15,4	3,5	2,48	1,047
Aumenta stress, perturba calma e tranquilidade dos residentes	254	15,7	42,5	24,8	15,0	1,6	2,60	2,785
Aumenta segurança	254	9,1	24,4	41,7	19,3	5,5	2,88	1,004
Melhora infraestruturas urbanas	250	8,0	29,6	27,6	28,0	6,8	2,96	1,082
Aumenta nível de qualidade de vida da população	252	4,0	20,6	46,4	25,0	4,0	3,04	0,880
Residentes obtêm mais e melhores serviços	250	4,4	22,4	37,2	29,2	6,8	3,12	0,977
Aumenta qualidade serviços prestados	257	2,7	18,3	40,9	33,1	5,1	3,19	0,889
Contribui p/ reconhecimento, prestígio e imagem do concelho	257	0,4	3,9	14,4	49,8	31,5	4,08	0,804

Legenda: ⁽¹⁾ Escala tipo Likert, entre "1 – Discordo totalmente" e "5 – Concordo totalmente"

Fonte: Elaboração Própria

No que concerne aos impactos sociais negativos, os resultados indicam que o desenvolvimento do turismo não prejudica a vida quotidiana dos residentes (41,7%) nem os padrões de conduta moral (49,2%), o que difere dos resultados obtidos nos estudos dos autores Eusébio, Vieira e Lima (2018), Lima (2012) e Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010) e coincide com os dos autores Eusébio e Rodrigues (2014). Relativamente ao aumento do stress ou a perturbação da calma e tranquilidade, 42,5% dos inquiridos discorda que este impacto negativo se manifeste. Além de não percecionarem uma alteração nos seus hábitos de estar ou de consumo, mais de metade das respostas (51,2%) indicam que a forma de falar não sofreu alteração e que os hábitos alimentares se mantêm iguais (53,5%), resultados contrários aos encontrados pelos autores Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010). De acordo com a revisão bibliográfica, quando os residentes não têm um contacto esporádico com os turistas nem sentem perturbações causadas pelos impactos turísticos, não sentem necessidade de evitar os seus hábitos diários (Monjardino, 2009). Por outro lado, aquando questionados sobre uma melhoria das infraestruturas, 29,6% dos residentes discordou que o desenvolvimento do turismo tenha um efeito positivo direto no seu melhoramento, o que contradiz os resultados do estudo dos autores Renda (2012) e Souza (2009). No que concerne aos impactos sociais positivos, os residentes percecionam que obtém mais e melhores serviços (Média=3,12), que o nível de qualidade de vida da população aumenta (Média=3,4), que a qualidade dos serviços prestados é superior e, acima de tudo, percecionam que o desenvolvimento do turismo contribui para o reconhecimento e prestígio da imagem do concelho (Média=4,08%). Estes resultados vão de encontro aos dos autores Renda (2012), Souza (2009) e Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012).

Tal como descrito no decorrer da dissertação, os impactos socioculturais são os mais difíceis de avaliar, uma vez que ganham mais ênfase à medida que o turismo se desenvolve, resultando de uma relação (intensidade e direção) que é mantida entre os residentes e turistas (Quadros, 2016). Em consequência da elevada inter-relação dos impactos turísticos, os residentes são quem sente o maior impacto do desenvolvimento da atividade turística (Eusébio e Carneiro, 2012). Em virtude dos resultados analisados acima, conclui-se que os residentes percecionam mais impactos positivos do que negativos a nível social. Estes, sendo uma peça fundamental no desenvolvimento do turismo, devem conseguir aumentar a sua qualidade de vida (Renda, 2012) pois, uma vez que são afetados com as alterações que o turismo provoca no local, estas devem contribuir para um maior grau de satisfação (Milheiro, 2017).

Abaixo apresenta-se a tabela 8.3 tem como propósito analisar os impactos culturais que ocorrem do desenvolvimento da atividade turística sob a percepção dos residentes do CHE, referindo a estatística descritiva (frequência relativa, média e desvio padrão) para cada questão.

Tabela 8.3 - Impactos culturais

Impactos Culturais ⁽¹⁾ ...	N	Frequência relativa					Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5		
Contribui para perda identidade cultural	253	23,3	56,1	13,8	6,7	0	2,04	0,801
Perturba atividades culturais locais	255	20,8	54,9	18,8	5,5	0	2,09	0,781
Diminui autenticidade produtos típicos	255	18,4	45,9	19,2	12,9	3,5	2,37	1,038
Melhorar as infraestruturas culturais	253	2,4	13,4	33,2	41,9	9,1	3,42	0,916
Aumenta oferta de eventos culturais	253	2,4	9,5	24,5	52,6	11,1	3,60	0,892
Contribui p/ conservação/restauro do património construído	256	2,3	7,8	21,1	50,4	18,4	3,75	0,926
Ajuda a conhecer diferentes culturas com os visitantes	255	0,4	3,9	21,2	60,4	14,1	3,84	0,722
Ajuda a manter vivas as tradições, modo vida, artes e ofícios tradicionais	253	0	4,7	22,5	55,7	17,0	3,85	0,751
Valorização do património imaterial	253	0,8	1,6	14,6	61,3	21,7	4,02	0,707

Legenda: ⁽¹⁾ Escala tipo Likert, entre "1 – Discordo totalmente" e "5 – Concordo totalmente"

Fonte: Elaboração Própria

No que concerne aos impactos culturais, as respostas revelam uma notória satisfação com os efeitos positivos, percecionando pouco os negativos, à semelhança dos resultados obtidos no estudo dos autores Eusébio e Carneiro (2012), Remoaldo, Marques, Ribeiro e Vareiro (2010), Renda (2012), Souza (2009) e Vareiro, Remoaldo e Ribeiro (2012). Os residentes admitem que o desenvolvimento do turismo promove uma valorização do património imaterial (Média=4,02), ajudando a manter vivas as tradições, o modo de vida, as artes e os ofícios tradicionais (Média=3,85), a conservação e o restauro do património construído (Média=3,75), o conhecimento de diferentes culturas (Média=3,84) e que contribui para um aumento da oferta de eventos culturais (Média=3,60). De acordo com a OMT (2004) uma das diretrizes para a gestão do desenvolvimento sustentável do turismo é “Respeitar a autenticidade sociocultural das comunidades de acolhimento, conservar o património cultural construído e vivo e os valores tradicionais, e contribuir para a compreensão e tolerância interculturais” (p.7), diretriz esta que parece não levantar preocupações aos

residentes do CHE. Estes referem também que conhecem diferentes culturas com a chegada dos visitantes e, sob esta perspetiva, as autoras Carneiro e Eusébio (2015) evidenciam que esta perceção advém de um equilíbrio favorável entre o impacto e a interação com as pessoas, salientando a importância desta característica no desenvolvimento do turismo. Um ponto positivo a ressaltar é ainda o facto de os residentes discordarem que com o desenvolvimento do turismo as atividades culturais tenham sido alteradas. Mais de metade dos inquiridos (56,1%) não percebe uma perda de identidade cultural e 45,9% não se apercebe de uma perda da autenticidade dos produtos típicos. Em consequência, à semelhança dos resultados obtidos no estudo das autoras Eusébio e Carneiro (2012), a positividade com que os residentes encaram o turismo poderá contribuir para uma atitude favorável para com o seu desenvolvimento na cidade. Recorde-se que, segundo Marujo, Serra e Borges (2013), “(...) há cidades que pelo seu valor histórico e universal contribuem para o conhecimento e a compreensão do processo de uma civilização (...)” (p.2) e, sendo reconhecida a Évora a classificação de património mundial, torna-se fulcral que os residentes se sintam satisfeitos com os impactos culturais do turismo. Ou seja, âmbito de um turismo sustentável, a atividade turística de uma cidade património mundial deve assentar em políticas de base sustentável, por forma a proteger tanto a população quanto a valorização e preservação do património que constitui a cidade (López, 2010).

Por fim, analisam-se as interações entre os residentes e turistas. A tabela abaixo procura analisar o tipo de interação entre os dois *stakeholders* em diferentes contextos, apresentando a estatística descritiva (frequência relativa, média e desvio padrão) para cada questão.

Tabela 8.4 - Locais de interação

Locais de interação ⁽¹⁾ ...	N	Frequência relativa					Média	Desvio Padrão
		1	2	3	4	5		
Em espaços de diversão noturna	248	28,2	37,5	21,8	11,3	1,2	2,20	1,013
No meu local de trabalho	252	34,1	17,5	17,1	21,8	9,5	2,55	1,395
Em eventos	247	14,6	31,2	25,5	22,3	6,5	2,75	1,148
Em espaços comerciais	248	11,3	27,4	29,8	27,8	3,6	2,85	1,064
Em estabelecimentos de restauração/bebidas	248	10,1	25,0	27,0	33,9	4,0	2,97	1,076
Em espaços de interesse turístico	251	10,4	20,7	27,9	31,5	9,6	3,09	1,147
Na rua, quando passeio/caminho no âmbito da minha rotina diária	250	7,6	18,8	36,0	26,4	11,2	3,15	1,089
Na rua, quando abordam para pedir informações	254	4,7	6,3	32,7	45,3	10,6	3,53	0,997

Legenda: ⁽¹⁾ Escala tipo Likert, em que "1 - Nunca", "2 - Raramente", "3 - Por vezes", "4 - Muitas Vezes" e "5 - Sempre"

Fonte: Elaboração Própria

No que concerne à interação entre turistas e residentes, as respostas indicam que o contacto se proporciona com mais regularidade na rua quando os turistas pedem informações (Média=3,53), nos espaços de interesse turístico (Média=3,09) ou na rua no âmbito da rotina diária dos residentes (Média=3,15). Estes resultados são semelhantes aos encontrados nos estudos de Eusébio e Carneiro (2012), Eusébio e Rodrigues (2014) e Souza (2009). Pelo contrário, apenas 9,5% dos inquiridos interage com turistas no local de trabalho e, aquando questionados sobre a interação em espaços comerciais ou em espaços de diversão noturna, as respostas não indicaram um elevado nível de interação. Nos estabelecimentos de restauração e bebidas também é usual o contacto com os turistas sendo que 33,9% dos inquiridos o assumem dando a resposta de 'Muitas Vezes'. Os autores Eusébio, Vieira e Lima (2018) revelam que de acordo com os resultados do seu estudo os residentes têm um contacto moderado com os turistas, sendo que as interações se demonstrem mais superficiais junto às atrações turísticas ou em estabelecimentos de alimentos e bebidas, tal como se verificou no presente estudo. As autoras Eusébio e Carneiro (2012) evidenciam que a percepção positiva do desenvolvimento sociocultural do turismo tem um efeito direto com o grau de interação entre os turistas e residentes. Quer isto dizer que, quanto mais positivas forem as percepções dos impactos positivos do turismo, maior será o contacto entre os anfitriões. Nesta perspetiva, os resultados do estudo permitem relacionar alguma da informação recolhida. Aquando questionados os residentes acerca do contacto com outras culturas, a média mais alta de resposta foi de 3,84. Na rua, quando abordam para pedir

informação ou junto aos espaços de interesse turístico, foram os locais que apresentaram um maior contacto, o que se poderá relacionar com o facto do número de turistas ter aumentado (INE, 2019) e a sua principal motivação ser a visita aos espaços que tornam Évora um ícone cultural. Os residentes percecionam ainda que obtiveram mais e melhores serviços (Média=3,12) e 33,9% das respostas indicam que o contacto acontece muitas vezes em estabelecimentos de restauração e bebidas. Apesar dos residentes percecionarem mais eventos, os resultados indicam que o contacto não é muito forte nesse contexto, uma vez que a média é de 2,75. Desta forma, conclui-se que o grau de interação entre os residentes e os turistas ainda não é muito intenso. De acordo com a revisão bibliográfica, quando os residentes apenas têm um contacto esporádico com os turistas, não sentem necessidade de alterar os seus hábitos (Monjardino, 2009). De facto, neste estudo, variáveis como ‘Perturba a vida quotidiana da população residente’, ‘Altera os hábitos de falar dos residentes’ ou ‘Diminui a socialização/ convívio entre os residentes no espaço público’ são exemplos de questões com as quais os residentes não concordaram que o desenvolvimento turismo afetasse.

Desta forma, conclui-se que o grau de interação entre os residentes e os turistas ainda não é muito intenso, uma vez que acontece com mais regularidade na rua quando os visitantes pedem informações. No entanto, os resultados obtidos em todo o questionário revelam que os residentes têm uma boa perceção do desenvolvimento do turismo o que, num futuro, poderá significar um maior contacto com os turistas. Segundo Monjardino (2009) um grau de interação pouco intenso entre os turistas e residentes poderá ainda significar que o destino ainda não atingiu a sua capacidade de carga.

Assim, concluiu-se que mesmo não havendo uma interação mais intensa entre os *stakeholders*, os resultados obtidos em todo o questionário revelam que os residentes inquiridos têm uma perceção positiva do desenvolvimento do turismo o que, num futuro, poderá significar um maior contacto entre eles.

8.5 - Conclusão

Em suma, depois de analisados os resultados, conclui-se que os impactos negativos que poderiam causar constrangimentos à população são muito pouco percecionados. Globalmente, os inquiridos respondem que o desenvolvimento do turismo não prejudica os padrões de conduta moral vigentes nem lhes causa qualquer tipo de stress ou intranquilidade.

Relacionando os impactos sociais com os culturais, os residentes discordam que o desenvolvimento da atividade turística contribua para uma perda de identidade cultural ou da autenticidade dos produtos típicos, não perturbando as atividades culturais locais. Numa cidade histórica, rica em património material e imaterial, é importante que a autenticidade não se perca e, por isso, não sendo os impactos negativos percecionados pelos residentes, o seu grau de satisfação para com o turismo torna-se mais forte e positivo. Por outro lado, os impactos positivos do desenvolvimento do turismo são percecionados pelos residentes. Em consequência, o grau de satisfação e as atitudes que estes têm para com o turismo tornam-se positivas. No que concerne aos impactos sociais, os residentes notam um aumento do nível de qualidade de vida, um aumento na obtenção de novos serviços e uma maior prestação na sua qualidade desses serviços. A maior variável percecionada, com média de respostas de 4,08%, recaí sob o facto de que o turismo contribui para o reconhecimento, prestígio e imagem do concelho. Nos impactos culturais os residentes denotam a conservação/restauro do património construído e a possibilidade de conhecer outras pessoas. Com uma média de respostas superior (3,85%) concordam que o turismo ajuda a manter vivas as tradições, o modo de vida, as artes e os ofícios tradicionais e, em consequência, a valorizar o património imaterial (Média=4,02). Assim, conclui-se que apesar dos impactos negativos serem pouco percecionados pela população, a média de respostas para os impactos positivos também não foi muito elevada, raramente ultrapassando a média de 4.

No que concerne à procura turística, apesar de não se proporcionar um contacto muito forte entre os turistas e os residentes inquiridos, estes admitem que na rua, seja em espaços de interesse turístico ou quando os visitantes pedem informações, são as situações mais comuns onde as interações ocorrem. Assim, conclui-se que os residentes parecem ter uma atitude positiva quanto ao contacto com os turistas, apesar de não interagirem com mais intensidade.

Capítulo 9 - Conclusões

No decorrer desta dissertação foram desenvolvidas diversas temáticas que serviram de suporte à conclusão dos objetivos propostos. Estes tinham como propósito entender o grau de satisfação e atitudes dos residentes para com o turismo cultural e, também, compreender o tipo de contacto destes com os turistas. Neste sentido, a revisão bibliográfica englobou aspetos como:

- O turismo cultural, particularizando o caso das cidades históricas, visto que a cidade de Évora foi classificada pela UNESCO como uma. Neste ponto do trabalho realçou-se aspetos como o facto do turismo cultural ser o pilar da atividade turística, frisando-se os benefícios da cultura para o turismo e vice-versa. Compreendeu-se que as singularidades culturais de cada sociedade emolduram as principais motivações daqueles que viajam com o propósito de as conhecer e, em consequência, justificou-se o porquê da ligação simbiótica entre turismo e cultura;
- Uma breve caracterização dos impactos que advém do desenvolvimento do turismo, uma vez que a sua leitura permite enquadrar o comportamento e atitudes dos residentes para com o desenvolvimento turístico. Concluiu-se que os impactos turísticos têm uma elevada inter-relação e que os residentes são os primeiros a serem afetados quando o seu desenvolvimento não tem por base um planeamento/gestão orientados para a maximização dos impactos positivos, de acordo com a satisfação/atitudes dos residentes;
- A importância dos residentes no planeamento do desenvolvimento do turismo, sintetizando as atitudes dos residentes e os fatores que as influenciam. Concluiu-se que os residentes são os principais *stakeholders* da atividade turística pois são parte integral da cultura que, por sua vez, é dada a conhecer ao turista. Através da compreensão das suas atitudes/satisfação para com o turismo, os gestores turísticos têm a possibilidade de direcionar o planeamento da atividade adequado às necessidades do residente. Apresentou-se ainda dois modelos de investigação capazes de entender as atitudes da comunidade e, os indicadores fornecidos pela OMT que contribuem para a medição da satisfação dos residentes para com o turismo;
- O último capítulo, teórico, abordou a relação entre o turismo e o desenvolvimento sustentável. Analisar o bem-estar das comunidades locais no contexto do desenvolvimento sustentável da atividade turística acabou por ser um dos objetivos da tese e, quando esta se associa aos destinos turísticos cuja valorização se associa ao turismo cultural, torna-se ainda mais relevante esta análise, justificando assim o enquadramento da temática. No decorrer do

capítulo reconheceu-se que a sustentabilidade deveria estar assente em três dimensões: económica, sociocultural e ambiental. Ou seja, por meio de um turismo sustentável, deverá ser gerada prosperidade a diferentes níveis na sociedade, abordado a relação custo-benefício da atividade económica, os direitos humanos e a igualdade de oportunidades e, sob a perspetiva ambiental, deverá ser tida em conta a conservação/preservação dos recursos. Sob esta perspetiva salientou-se a importância da utilização de indicadores de turismo sustentável facultados pela OMT (2004) que, quando adequados às necessidades do destino, resultam numa ferramenta fulcral na definição de políticas/ processos/ desenvolvimento do turismo;

- Empiricamente foi desenvolvido o um modelo de investigação que se baseou na revisão de literatura por forma a justificar as variáveis utilizadas no questionário empregue aos residentes e, aquando tratados os dados obtidos, procedeu-se à análise descritiva das questões (frequência relativa, média e desvio padrão). Paralelamente ressaltou-se a importância do procedimento metodológico numa investigação, compreendendo o tipo de metodologia passível de ser adotado no contexto do turismo. No caso desta dissertação optou-se por uma abordagem quantitativa, coletando, posteriormente, dados primários que resultaram da aplicação de um questionário (método de recolha de dados).

Abaixo, apresenta-se os subtemas da conclusão da dissertação - principais conclusões, contribuições teóricas e práticas, limitações do estudo e pelas perspetivas de investigação futuras.

9.1 - Principais conclusões

Em suma, entendeu-se que a cultura alimenta uma sociedade, ou seja, esta última tem as suas particularidades culturais e, portanto, a forma como o turista consome essas singularidades, deve ser acautelada. No caso específico das cidades históricas, a motivação do turista prende-se na herança cultural do local, ou seja, pelas manifestações culturais, religiosas ou históricas e, também, no contacto que se proporciona entre os residentes e os turistas. Aquando deste consumo surgem impactos turísticos a nível sociocultural, económico e ambiental que de uma forma positiva e/ou negativa afetam a vida quotidiana da comunidade onde o turismo se desenvolve. Neste sentido, no âmbito do turismo sustentável, a atividade turística de uma cidade histórica como é a cidade de Évora, deve assentar em políticas de base sustentável. Paralelamente aos princípios que devem ser seguidos para que o turismo se desenvolva de um modo sustentável, está a importância do papel do residente. Este é um dos principais

stakeholders da proliferação do turismo cultural e, por essa razão, deve ser consultado aquando do seu planeamento. Em função do grau de satisfação e atitudes dos residentes torna-se possível identificar os impactos positivos e amenizar os negativos, causando o menor transtorno possível à população. No decorrer da dissertação assumiu-se que as atitudes dos residentes para com a atividade turística são influenciadas por fatores extrínsecos e intrínsecos e, também esta particularidade deverá ser tida em conta. A interação entre os residentes e os turistas é determinada por particularidades do lugar e/ou pelas características dos indivíduos ou grupos com que interagem e, assim, não importa somente entender o grau de satisfação dos residentes para com os impactos turísticos, mas também analisar a interação entre os *stakeholders*. Neste ponto, assume-se a importância do desenvolvimento de estratégias que beneficiem os impactos socioculturais positivos.

No contexto da sustentabilidade entendeu-se que devem ser implementadas políticas das quais se esperam uma proteção, valorização e preservação tanto do património intangível como tangível. Intrínseco a este ideal está um aumento dos impactos positivos do desenvolvimento turístico que deverão fazer aumentar qualidade de vida da população através de um desenvolvimento social, económico e ambiental. Uma das ações de base sustentável mencionadas foi a utilização de ferramentas capazes de conceder melhores condições de vida às populações, aumentando o grau de satisfação do turista e, amplamente, melhorar o futuro dos ecossistemas - os indicadores de turismo sustentável. Através destes é possível uma maior monitorização do fenómeno turístico e, também, ter em conta o grau de satisfação dos residentes. Em consequência deverá existir uma maior aproximação dos residentes aos agentes turísticos, favorecendo o processo de inclusão dos primeiros no desenvolvimento do turismo.

Do estudo realizado nesta dissertação conclui-se que os impactos positivos são os mais percebidos, o que significa que a satisfação e atitudes que os residentes têm para com o turismo são positivas. Estes resultados baseiam-se no grau positivo que foi atribuído a variáveis como ‘aumento da qualidade de vida’, ‘aumento na obtenção de novos serviços’, ‘conservação/restauro do património construído’ ou a possibilidade de ‘conhecer outras culturas’. Numa cidade património cultural é extremamente importante preservar a identidade cultural e a autenticidade dos produtos típicos e, de acordo com os residentes do CHE estas questões não são motivo de preocupação. No que concerne às relações que se estabelecem entre turistas e residentes, o estudo não revela um contacto muito forte. Os residentes assumem que interagem mais frequentemente com os turistas na rua, quando estes

lhes pedem informações. Por fim, conclui-se que apesar dos impactos socioculturais positivos serem mais sentidos, a média de respostas não foi muito elevada, o que poderá revelar que o turismo no CHE está desenvolvido, contudo, os residentes não têm uma opinião vinculada sobre os seus impactos na comunidade. Uma outra conclusão, de acordo com as autoras Eusébio e Carneiro (2012) poderá basear-se no facto de que a perceção que os residentes têm dos impactos socioculturais positivos se relaciona positivamente à frequência de interação com o turista. Apesar das perceções sobre os impactos socioculturais não demonstrarem um elevado grau de preocupação, também não são sentidos intensamente de um modo positivo, tal como as interações entre os *stakeholders* não são muito frequentes.

9.2 - Contribuições teóricas e práticas

O trabalho desenvolvido nesta dissertação permite as seguintes contribuições teóricas e práticas:

- a) Compreensão da importância dos residentes no planeamento de um turismo sustentável. Reconheceu-se que estes, como principais *stakeholders* da proliferação do turismo cultural, são a peça-chave essencial que os agentes turísticos devem consultar aquando do planeamento do turismo. Em função do grau de satisfação e do estudo das atitudes dos residentes para com o turismo, entendeu-se nesta dissertação que é possível intensificar os impactos positivos do turismo e amenizar aqueles que causam transtorno à comunidade;
- b) Contribuições teóricas para que os organismos públicos responsáveis pelo desenvolvimento dos territórios assumam um papel preponderante na criação de condições necessárias para que o turismo se desenvolva de forma sustentável. Este, assente em três dimensões, deverá ter a capacidade de gerar prosperidade a diferentes níveis da sociedade, abordando a relação custo-benefício da atividade económica, fomentar o respeito pelos direitos humanos e a igualdade de oportunidades numa sociedade e, sob a perspetiva ambiental, deverá ter em conta a conservação e gestão dos recursos. Por outras palavras, as conclusões obtidas no estudo poderão auxiliar os organismos públicos na gestão/ desenvolvimento de um turismo que minimize os impactos negativos e aumente a tolerância da comunidade em relação ao turismo;
- c) Identificação de ferramentas capazes de maximizar os impactos positivos e minorar os negativos, concedendo melhores condições de vida às populações, aumentando o

grau de satisfação do turista e, simultaneamente, melhorando o futuro dos ecossistemas. Tais procedimentos exigem uma ação/medidas e, assim, destaca-se a contribuição teórica sobre a importância dos indicadores de turismo sustentável. É através destes que é possível uma monitorização das mudanças constantes e consistentes ao longo do tempo, podendo ainda auxiliar na fixação de metas e na precisão com que são atingidas. Em particular, destacam-se os indicadores a utilizar nas problemáticas que se relacionam com a satisfação do residente.

9.3 - Limitações do estudo

Apesar dos objetivos da dissertação terem sido cumpridos, foram sentidas algumas limitações aquando da sua realização, tais como:

- a) A complexidade de temáticas que poderiam complementar o estudo sobre a satisfação e atitudes dos residentes são vastas, contudo, optou-se por mencionar as mais relevantes aos objetivos do estudo. A título exemplificativo, os indicadores de turismo sustentável que medem a satisfação dos residentes para com o turismo são uma das medidas passíveis de se adotar aquando do planeamento do turismo sustentável, não devendo ser vistos com um fim em si mesmos, tal como referido.

9.4 - Perspetivas de investigação futura

No que concerne às perspetivas de investigação futura, identificam-se as seguintes:

- a) Por forma a que todos os *stakeholders* sejam envolvidos no desenvolvimento e gestão do turismo, torna-se fulcral entender também a satisfação e atitudes dos restantes organismos públicos/privados que se envolvam no planeamento / gestão / desenvolvimento do turismo. Estes assumem um papel preponderante na medida em que lhes cabe a função de propiciar as condições necessárias para que a atividade turística se possa desenvolver de forma sustentável e, dessa forma, compreender a satisfação/atitudes perante o turismo seria importante;
- b) Considera-se ainda pertinente a identificação grupos homogéneos de residentes em função dos resultados sobre o grau de satisfação destes em relação ao desenvolvimento do turismo. Por outras palavras, o objetivo desta perspetiva de investigação futura passaria por formar *clusters* em função das perceções dos residentes em relação à atividade turística.

Referências bibliográficas

- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., e Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056–1076.
- ASTO (2019). *Relatório preliminar do estudo 'Perceção dos Residentes do Alentejo Relativamente ao Desenvolvimento do Turismo'*. Work in progress. Universidade de Évora. Não publicado.
- Barretto, M. (2007). *Turismo y Cultura. Relaciones, Contradicciones y Expectativas*. Disponível em <http://www.pasosonline.org>. Consultado a 23-04-19
- Borges, M., Marujo, N., Serra, J. (2013). Turismo cultural em cidades património mundial: a importância das fontes de informação para visitar a cidade de Évora. *Tourism and Hospitality International Journal*, 1, 137-156
- Brida, J., Osti, L. e Faccioli, M. (2011). Resident's perception and attitudes towards tourism impacts: A case study of the small rural community of Folgaria (Trentino – Italy), *Benchmarking: An International Journal*, 18 (3), 359-385
- Carneiro, M.J. e Eusébio, C. (2015). Host - tourist interaction and impact of tourism on residents. *Quality of Life Tourism & Management Studies*, 11(1), 25-34.
- Carvalho, P. e Marujo, N. (2010). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Turismo & Sociedade, Curitiba*, 3 (2), 147-161
- Camara Municipal de Évora – cm-évora. (2019). *Visitar*. Disponível em <http://www.cm-evora.pt/pt/evoraturismo/visitar>, consultado em outubro de 2019
- Eusébio, C. e Carneiro, M.J. (2012). Impactos socioculturais do turismo em destinos urbanos. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, 30, 65-75.
- Eusébio, C., Kastenzholz, E. e Carneiro, M. (2003). A relevância da investigação no ensino do turismo: algumas estratégias de intervenção na realização do inquérito. *ACTAS das 3as Jornadas Ibéricas do Turismo*, Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior de Educação, Coimbra/ Portugal
- Eusébio, C., Vieira, A., e Lima, S. (2018). Place attachment, host–tourist interactions, and residents' attitudes towards tourism development: the case of Boa Vista Island in Cape Verde, *Journal of Sustainable Tourism*, 26(6), 890-909.

- Eusébio, M. (2006) Avaliação do impacto económico do turismo a nível regional: o caso da região central de Portugal, *Tese de Doutoramento, Universidade de Aveiro* – Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Conferencia ACTAS das 3as Jornadas Ibéricas do Turismo, Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior de Educação, Coimbra/ Portugal
- Eusébio, C e Rodrigues, S. (2014). O desenvolvimento do turismo em destinos rurais: Perceções dos impactos, interação e atitudes dos residentes. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (21/22), 423-438.
- Instituto de Emprego e Formação Profissional – IEFP (2019). *Desemprego Registado por Concelho — Estatísticas Mensais*, disponível em <https://www.iefp.pt/estatisticas>, consultado em outubro de 2019
- Instituto Nacional de Estatística - INE (2015). *Anuário Estatístico da Região Alentejo 2014*, disponível em https://ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=224764567&PUBLICACOESstema=00&PUBLICACOESmodo=2, consultado em outubro de 2019
- Instituto Nacional de Estatística - INE (2016). *Anuário Estatístico da Região Alentejo 2015*, disponível em https://ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=277102331&PUBLICACOESstema=00&PUBLICACOESmodo=2, consultado em outubro de 2019
- Instituto Nacional de Estatística - INE (2017). *Anuário Estatístico da Região Alentejo 2016*, disponível em https://ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=277101622&PUBLICACOESstema=00&PUBLICACOESmodo=2, consultado em outubro de 2019
- Instituto Nacional de Estatística - INE (2018). *Anuário Estatístico da Região Alentejo 2017*, disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=320467879&PUBLICACOESstema=00&PUBLICACOESmodo=2, consultado em outubro de 2019

- Instituto Nacional de Estatística - INE (2019). *Base de Dados*, disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_base_dados&contexto=bd&selTab=tab2 consultado em outubro de 2019.
- Kim, K., Uysal, M., e Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism Management*, 36, 527–540.
- Kraus, C. B., Fiuza, T. F., Silveira, K. K. B. e Zucco, F. D. (2018). A relação entre a percepção dos impactos do turismo e os fatores pessoais: Uma análise do Destino Trujillo, Peru. *Applied Tourism*, 3(2), 200- 234
- Lima, S. (2012). *As percepções dos residentes do papel do turismo no desenvolvimento da Ilha da Boavista*. Trabalho de projeto de investigação do mestrado em Economia Local. Universidade de Coimbra.
- López, A. (2010). El paisaje de la ciudad histórica como fuente de interés turístico. Una visión a través de dos hitos arquitectónicos gallegos: la catedral de Santiago y la torre de Hércules de A Coruña. *Nuevas perspectivas del turismo para la próxima década: III Jornadas de investigación en turismo (715-735)*, Sevilla: Escuela Universitaria de Estudios Empresariales.
- Marujo, N. (2012). Turismo, turistas e eventos: o caso da Ilha da Madeira. *Tese de doutoramento*, Universidade de Évora.
- Marujo, N. (2013). A pesquisa em turismo: Reflexões sobre as abordagens qualitativa e quantitativa. *TURyDES - Revista de Turismo y Desarrollo Local*, 6 (14), 1-16.
- Marujo, N. (2014). A cultura, o turismo e o turista: Que relação? *TURyDES – Revista de Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 6(15), 1-16.
- Marujo, N., Serra, J., Borges, M.R. (2013). Turismo cultural em cidades históricas: A cidade de Évora e as motivações do turista cultural. *TURyDES - Revista de Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 6 (14), 1-10.
- Marujo, N., Serra, J. e Borges, M.R. (2016). Turismo e autenticidade em cidades património mundial: o grau de satisfação do turista cultural na cidade de Évora (Portugal). *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo Local*, 9(21),1-14.
- Milheiro, E.M.M (2017). Percepções dos residentes de Portalegre face ao Turismo. *Tourism and Hospitality International Journal*, 9(1), 127-143.

- Monjardino, I. (2009). *Indicadores de sustentabilidade do turismo nos Açores: O papel das opiniões e da atitude dos residentes face ao turismo na região*. Artigo apresentado no 15 Congresso da APDR – Redes e Desenvolvimento Regional, Praia, Cabo Verde.
- OMT (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A guidebook*. World Tourism Organization, Madrid.
- Pinteus, J. (2017). *Turismo e Desenvolvimento Social - Uma combinação essencial para o progresso do destino turístico*. Dissertação de Mestrado, Universidade Europeia.
- Quadros, M. (2016). *Perceções dos residentes sobre os impactos do turismo na comunidade local*. Dissertação de Mestrado, Universidade dos Açores.
- Ramos, F. e Marujo, M. (2011). Reflexões Sócio-Antropológicas sobre o Turismo. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 16, 25-33.
- Ramos, M. (2013). Métodos quantitativos e pesquisa em ciências sociais: lógica e utilidade do uso da quantificação nas explicações dos fenômenos sociais. *Mediações, londrina*, 18(1), 55-65.
- Remoaldo, P., Marques, V., Ribeiro, J.C., e Vareiro, L. (2010). O turismo cultural urbano e o seu impacto na população residente: o caso de Guimarães. *Actas / Proceedings do 1º Congresso Internacional de Turismo “Produtos e Destinos Turísticos de Excelência* (p. 215-226). Barcelos: Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico do Cávado e Ave.
- Renda, A. (2012). *Percepção dos Residentes sobre o impacto do turismo na sua qualidade de vida: O caso do concelho de Loulé*, Tese Doutoramento, Universidade do Algarve.
- Renda, A., Mendes, J. e Oom do Valle, P. (2010). Percepção dos residentes sobre os impactos do turismo na sua qualidade de vida: o caso do concelho de Loulé. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 13/14, 923-924.
- Ribeiro, M., Silva, J. e Oom do Valle, P. (2010). Atitude dos Residentes face ao desenvolvimento do turismo em Cabo Verde. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 13/14, 925-926.
- Richards, G. (2018). Cultural tourism: A review of recent research and trends. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 12-21.
- Santa-Cruz e López-Guzmán (2017). Culture, tourism and World Heritage Sites. *Tourism Management Perspectives*, 24, 111-116.

- Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia (2000-2005)
Direcção Regional de Estatística da Madeira - Funchal: D.R.E.
- Souza, C. (2009). *Turismo e desenvolvimento: Percepções e atitudes dos residentes da Serra da Estrela*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro – Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial: Aveiro.
- Souza, C. e Eusébio, C. (2010). Turismo e Desenvolvimento: percepções e atitudes dos residentes da Serra da Estrela. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 13/14, 931-932.
- UNEP & WTO (2005). Making tourism more sustainable: A guide for policy makers. United Nations Environment Programme & World Tourism Organization
- UNWTO (2018). *Report on tourism and culture synergies*. Madrid:UNWTO.
- UNWTO & IPSOS (2019) Global survey on the perception of residents towards city tourism: impact and measures
- Vaquero, M. e Hernández, M. (1998). Ciudades históricas:patrimonio cultural y recurso turístico. *Ería*, 47, 249-266
- Vareiro.M., Remoaldo, P. e Ribeiro, J. (2012). Residents' perceptions of tourism impacts in Guimarães (Portugal): a cluster analysis. *Current Issues in Tourism*, 16, 1-17.

Apêndices

Apêndice 1

Questionário aos residentes do Centro Histórico da cidade de Évora (CHE)
O objetivo do questionário é analisar o grau de satisfação dos residentes e as suas atitudes perante a oferta e a procura turística. O estudo integra parte de um projeto de investigação do Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Destinos e Produtos (Universidade de Évora) e, os resultados obtidos, terão um carácter confidencial. No contexto do desenvolvimento do turismo sustentável, a análise do questionário permitirá aos agentes responsáveis pela dinamização do turismo a maximização dos benefícios e a diminuição dos constrangimentos da atividade turística, tendo em consideração a opinião dos residentes aquando do planeamento/desenvolvimento do turismo na cidade. Antecipadamente grata pela sua colaboração!

P. 1 | Indique até que ponto concorda com as seguintes afirmações sobre os Impactes Sociais do turismo:
Numa escala de “1 - Discordo Totalmente” a “5 - Concordo Totalmente”

No meu concelho, o desenvolvimento do turismo contribui para...	Escala				
...Que os residentes obtenham mais e melhores serviços (ex. estabelecimentos restauração, apoio social, saúde, banca, transporte)	1	2	3	4	5
...Aumentar a criminalidade e atos de vandalismo	1	2	3	4	5
...Aumentar o nível de qualidade de vida da população	1	2	3	4	5
...Aumentar a prostituição	1	2	3	4	5
...Melhorar as infraestruturas urbanas (ex. ruas, passeios, parques estacionamento)	1	2	3	4	5
...Aumentar o consumo de álcool e drogas	1	2	3	4	5
...Aumentar a segurança	1	2	3	4	5
...Diminuir a tolerância e o respeito dos residentes por outras culturas	1	2	3	4	5
...Aumentar as doenças sexualmente transmissíveis	1	2	3	4	5
...Diminuir a socialização/convívio entre residentes no espaço público (ex. jardins, praças)	1	2	3	4	5
...Aumentar a qualidade dos serviços prestados	1	2	3	4	5
...Prejudicar os padrões de conduta moral vigentes (ex. comportamentos na rua, vestuário, ao nível da prostituição, consumo de drogas)	1	2	3	4	5
...O reconhecimento, prestígio e imagem do concelho	1	2	3	4	5
...Perturbar a vida quotidiana da população residente (ex. roubos, barulho, comportamento desadequado dos turistas/visitantes, lixo, complicações no trânsito)	1	2	3	4	5
...Alterar a forma de vestir dos residentes	1	2	3	4	5
...Alterar a forma de falar dos residentes	1	2	3	4	5
...Aumentar o stress, perturba a calma e tranquilidade da comunidade (ex. presença turistas/visitantes nas igrejas ou nos restaurantes)	1	2	3	4	5
...Diminuir o tempo de convívio que os residentes passam com os seus familiares e amigos (ex. porque trabalham no setor turístico)	1	2	3	4	5
...Alterar os hábitos alimentares da população	1	2	3	4	5

P. 2 | Indique até que ponto concorda com as seguintes afirmações sobre os Impactes Culturais do turismo:
Numa escala de “1 - Discordo Totalmente” a “5 - Concordo Totalmente”

No meu concelho, o desenvolvimento do turismo contribui para...	Escala				
...A conservação e restauro do património construído (ex. monumentos, casas)	1	2	3	4	5
...Diminuir a autenticidade dos produtos típicos	1	2	3	4	5
...Aumentar a oferta de eventos culturais (ex. festas, concertos e outras manifestações artísticas)	1	2	3	4	5
...A perda de identidade cultural	1	2	3	4	5
...Ajudar a conhecer diferentes culturas com os visitantes (ex. fomenta o intercâmbio cultural)	1	2	3	4	5
...Perturbar as atividades culturais locais	1	2	3	4	5
...Valorizar o património imaterial (ex. tradições, festividades, gastronomia)	1	2	3	4	5
...Melhorar as infraestruturas culturais (ex. espaços para exposições e feiras)	1	2	3	4	5
...Ajudar a manter vivas as tradições, o modo de vida, as artes e ofícios tradicionais	1	2	3	4	5

No meu concelho, o desenvolvimento do turismo contribui para...	Escala				
...Preservar e valorizar a identidade cultural	1	2	3	4	5
...Dificultar o acesso dos residentes às iniciativas e atividades de âmbito cultural-artístico	1	2	3	4	5

P. 3 | Nas situações indicadas, com que frequência contacta com visitantes/turistas no concelho?

1 – Nunca; 2 – Raramente; 3 – Por vezes; 4 – Muitas Vezes; 5 – Sempre

No meu local de trabalho	1	2	3	4	5
Em espaços comerciais (ex. lojas, mercado, centros comerciais)	1	2	3	4	5
Em estabelecimentos de restauração e bebidas	1	2	3	4	5
Na rua, quando os visitantes me abordam para pedir informação	1	2	3	4	5
Em espaços de diversão noturna	1	2	3	4	5
Em espaços de interesse turístico (ex. praias, religiosos, culturais, negócio, etc.)	1	2	3	4	5
Em eventos (ex. religiosos, culturais, desportivos, feiras, etc.)	1	2	3	4	5
Na rua, quando passeio ou caminho no âmbito da minha rotina diária	1	2	3	4	5
Em outros contextos. Quais?	1	2	3	4	5

P. 4 | Género: M F

P. 5 | Idade (ou ano de nascimento): _____

P. 6 | Estado Civil:

- Solteiro
- Casado / União de Facto
- Divorciado/Separado
- Viúvo

P. 7 | Habilitações Literárias:

- Não sabe ler nem escrever
- Sabe ler e escrever sem ter frequentado a escola
- 1ºCiclo [Ensino Primário]
- 2º ou 3ºCiclo [Até ao 9º Ano]
- Ensino Secundário [12º Ano]
- Ensino Profissional [12º Ano]
- Bacharelato/Licenciatura
- Pós-Graduação/Mestrado
- Doutoramento
- Outro: _____

P. 8 | Situação perante o trabalho:

- Doméstico(a)
- Desempregado(a)
- Estudante
- Procura 1.º emprego
- Trabalhador por conta própria
- Trabalhador por conta de outrem
- Reformado
- Outro? _____