

Reseña de Publicaciones

Pereiro Pérez, X.; Azevedo, P.; Bento, R.; Martins, H.; Sousa, N.; Silva, R. & Bernardo, E. (2020). *Turismo e Hospitalidade no Alojamento Turístico do Douro. Dourotur – Turismo e Inovação no Douro*. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD).

ISBN: 978-989-704-408-

Mário Pinto*

Investigador independente (Portugal)

Realizar um estudo sobre Turismo e Hospitalidade no Alojamento Turístico do Douro foi um trabalho que vários investigadores do CETRAD – Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento, da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) levaram a cabo. Para tal foi criado o projeto DOUROTUR – Turismo e Inovação Tecnológica no Douro para se debruçarem sobre a temática do desenvolvimento turístico no Douro. Composta por uma equipa multidisciplinar, o projeto DOUROTUR lançou em agosto de 2020 um relatório resultante de um trabalho aprofundado ao longo de três anos e meio de uma investigação e análise sobre o Turismo e Hospitalidade no Alojamento Turístico do Douro. O trabalho está dividido em onze capítulos, ao longo dos quais foram pesquisados e propostas soluções para o sector do alojamento turístico nesta região.

Este trabalho contou com coordenação editorial do Professor Doutor Xerardo Pereiro e do Doutor Pedro Azevedo e é composto por 221 páginas que procuram auxiliar investigadores, investidores, agentes políticos e todos os que se interessam por esta matéria, pois além do profundo enquadramento teórico, também foi realizado um vasto trabalho de campo, muito dele *in loco*, com uma metodologia diversificada, com abordagens interdisciplinares, sistémicas, histórica, territorial e etnográfica do turismo com propósitos quali-quantitativos, algo muito pouco habitual em investigação sobre turismo.

Nesta senda, e de forma a completar o trabalho teórico, com o trabalho desenvolvido no campo, foi muito profícuo o esforço desenvolvido com diversos grupos de debate de agentes turísticos e entrevistas a profissionais (103), com um guião cuidado, como forma de orientação e de complemento do trabalho realizado. De modo a obter um resultado ainda mais fidedigno, além da entrevista aos responsáveis pelos alojamentos da região do Douro foram também realizadas avaliações a muitos desses espaços *in*



* E-mail: mario.pinto@cm-alijo.pt

sito, de diversas tipologias e categorias, com hospedagem nos mesmos, de modo a obter uma visão do turista. Esta observação participante permitiu melhorar e aprofundar os dados recolhidos durante o trabalho de campo, de modo a avaliar o acolhimento turístico, as instalações, equipamentos, serviços, atendimento, qualificações dos funcionários, entre outros aspetos.

O enfoque etnográfico de investigação do turismo foi sempre um fator tido em conta, com a equipa do DOUROTUR a valorizar os aspetos culturais, sociais e patrimoniais da região, de modo a compreender como os turistas são recebidos nas diferentes tipologias da hotelaria existente neste território.

Nos primeiros capítulos são apresentados ao leitor os objetivos gerais e específicos a que o DOUROTUR se propôs. Destacam-se os objetivos que pretendem identificar as potencialidades turísticas de uma região que, na pré-pandemia da COVID 19, estava a crescer em termos turísticos de uma forma rápida e gradual, mas que, em 2020, caiu abruptamente. Parece-me que as questões colocadas pelos investigadores sobre a oferta turística do Douro, o uso das novas tecnologias de informação e comunicação na divulgação dos produtos e a implementação de inovações tecnológicas na atração de novos visitantes para a região foram respondidas ao longo deste trabalho.

A investigação teórica para este trabalho baseou-se numa extensa busca de artigos nacionais e internacionais, de diversas fontes, académicas e científicas, sobre o assunto em estudo. Também foram amplamente abordadas as diversas tipologias de oferta hoteleira nacional e internacional, bem como a evolução dessas tipologias que, como todos sabemos, tem sofrido transformações profundas no novo milénio, muito graças a ferramentas como a internet, aplicações para computadores ou telemóveis, abordadas de forma teórica e exploradas de forma prática ao longo do trabalho. Deste modo, e focando essencialmente o tempo decorrido entre 1999 e 2020, a equipa do DOUROTUR estudou a evolução da oferta tradicional do hotel ou pensão, para ofertas como o Airbnb, o couch surfing, ou o alojamento local. Todo este desenvolvimento foi acompanhado por um processo legislativo que, juntamente com a inovação tecnológica tanto para o turista, mas sobretudo, para os agentes económicos do sector hoteleiro, são amplamente estudados e os resultados apresentados neste relatório.

Parece-me também que pode ser uma importante ferramenta de trabalho para decisores políticos da área do turismo pois, o levantamento feito num território tão vasto como a NUT III, que engloba quatro distritos, Bragança, Vila Real, Viseu e Guarda, bem como sobre o perfil e formação dos investidores, proprietários e funcionários dos espaços visitados nestas entrevistas, identificaram muitos problemas que estes agentes reconhecem como sendo entraves à sua atividade e que muitas vezes poderiam ser facilmente solucionados se fossem auscultados pelo poder executivo.

Outro aspeto muito importante deste trabalho é toda a caracterização socioeconómica e territorial realizada sobre a região em estudo. Após delimitarem geograficamente a região, os autores verificaram que, nos últimos anos, os principais investimentos não são tanto a nível agrícola, mas sim a nível turístico, investimentos esses que tentaram impedir o despovoamento da região. Contudo e apesar de investimentos avultados em Aldeias Vinhateiras, Rotas do Vinho do Porto e do Azeite, Museus, Hidroelétricas ou acessibilidades, continua este espaço geográfico a sofrer de falta de mão de obra qualificada, talvez devido às desigualdades regionais, onde o rendimento *per capita* e o poder de compra no Douro continuam muito inferiores à média nacional, o que não é atrativo para que os jovens com formação se fixem na região.

Nesta delimitação geográfica, os autores identificam uma parcela com um elevado potencial, a Região Demarcada do Douro (RDD), a que se associou o Património Mundial reconhecido pela UNESCO em 2001. O mais antigo território vinícola demarcado e regulamentado do mundo tem revelado um atrativo regional e que urge preservar, desenvolver turisticamente, mantendo as atuais condições ambientais, indo deste modo ao encontro daquilo que o turista moderno preza, “a sustentabilidade ambiental proporcionada pelo alojamento que escolheu. Por tal motivo, aquilo que é diferenciador no Douro, nomeadamente a autenticidade, identidade, excelência, a história, a espiritualidade dos lugares, sustentabilidade socioeconómica, viabilidade organizativa e de gestão, e biodiversidade” devem ser preservadas como fator cultural, patrimonial e atrativo para o visitante.

Como defendem os autores do estudo, a “oferta de alojamento turístico é o pilar da oferta turística e de atratividade de uma região”. Neste trabalho foi realizado um estudo evolutivo da oferta de alojamento turístico no Douro desde da década de 90 até à atualidade e os resultados são surpreendentes, tendo passado de 1559 camas disponíveis em 1991, para 8558 em 2019, o que revela o aumento do investimento e da procura da região. Também a tipologia tem variado ao longo dos anos, passando dos tradicionais hotéis e pensões para Alojamentos Locais (AL) de diversas tipologias, com destaque para casas de campo, agro-turismo e turismo de habitação e, conseqüentemente, o aumento da qualidade hoteleira, com muitos empreendimentos de 4 e 5 estrelas e uma oferta personalizada direcionada ao visitante.

O estudo verificou também uma maior concentração no eixo Vila Real, Peso da Régua e Lamego de unidades hoteleiras, explicado pelos melhores acessos à região, mas aponta o concelho de Alijó como aquele que vende as camas a um preço mais elevado, beneficiando, à semelhança de outros, de uma vasta oferta junto à via navegável do Douro, com hotéis e quintas de enorme qualidade e prestígio.

Os autores tiveram um especial enfoque na presença dos alojamentos turísticos nas plataformas digitais pois, numa sociedade globalizada e tecnologicamente evoluída, que coloca ao dispor do consumidor inúmeras ferramentas de pesquisa e informação e que tem vindo a demitir intermediários tradicionais, como as agências de viagem, é muito importante que os alojamentos divulguem as suas ofertas e permitam a realização de reservas em formato digital. Aqui são apresentadas diversas plataformas turísticas e as comissões cobradas pelas mesmas, bem como as opções dos empreendedores da região em escolher àquela que maior visibilidade lhes traz e que melhor penetra no mercado que desejam atingir.

Ao longo do trabalho ficou bem vincado que a criação de projetos hoteleiros no Douro é bastante recente, com especial enfoque para a pós declaração de Património da Humanidade pela UNESCO. Outro aspeto interessante é que o projeto turístico está normalmente ligado a heranças pessoais e familiares dos atuais proprietários que, a dado momento, resolveram investir na região. Muitos apontaram como principais problemas o financiamento, processo muito burocrático, longo e com falta de empresas de serviços especializados para apoio às candidaturas. Outro aspeto referido é a baixa percentagem de apoio, que não ultrapassou os 50%, tendo o investidor que recorrer a financiamento pessoal ou a empréstimos bancários, a que se associa um elevado número de impostos cobrados. Outras dificuldades apontadas pelos empresários turísticos foram o início da atividade, as acessibilidades e mobilidades na região, o licenciamento dos estabelecimentos, a falta de mão de obra qualificada e a época baixa de outubro a março. Como fator positivo apontam a internet e as plataforma on-line para reservas e marcações.

O DOUROTUR identificou uma boa diversidade de tipologia dos alojamentos turísticos no Douro, com destaque para a hotelaria, o alojamento local e turismo em espaço rural. A equipa realizou mais de 160 visitas a empreendimentos turísticos e praticou um trabalho de campo como “cliente-mistério” para uma melhor avaliação dos espaços turísticos do Douro. Deste trabalho de campo destaca-se o acolhimento e hospitalidade oferecido nas unidades espalhadas pelo Douro e a possibilidade em participar em atividades locais proporcionadas pelos próprios alojamentos. Também se verifica uma grande diversidade de oferta e de serviços prestados, com preços que podem ir dos 20€ por noite com PA a 600€ por noite. Mais recentemente e como forma de maior atratividade regional, nota-se uma consciencialização por parte dos empresários na certificação energética, aspetos arquitetónicos e a gastronomia e produtos locais.

Outro aspeto muito importante abordado tem a ver com a estimativa da existência no Douro de cerca de 5000 trabalhadores a desempenharem funções em alojamentos turísticos. Regra geral têm multifunções, visto os estabelecimentos serem de reduzida dimensão. Quanto ao salário médio auferem o salário mínimo nacional, acrescido a um elevado número de horas de trabalho, o que, em parte, pode explicar a dificuldade em recrutamento de mão de obra especializada. Os trabalhadores possuem formação diversa, com uma maioria com formação universitária, mas não em hotelaria e turismo. Talvez por esse motivo sintam necessidade de proporcionar formação aos colaboradores. Muitos falam línguas, com destaque para o inglês e francês.

Foi verificado que muitos dos estabelecimentos de hotelaria estão equipados com tecnologias de informação e comunicação, mas que a grande maioria ainda não faz um uso pleno destas ferramentas, notando-se uma necessidade de maior investimento e formação nesta área. Muitos estão presentes na world wide web, como forma de divulgação e promoção, nomeadamente nas redes sociais, mas os investigadores chegaram à conclusão que essa penetração ainda é reduzida. Também é perceptível que os agentes turísticos estão a despertar para a importância da comunicação turística de forma a aumentar a visibilidade dos seus estabelecimentos, nomeadamente para as plataformas turísticas on-line em detrimento das habituais reservas por telefone ou fax. Mas mesmo assim, muito caminho tem ainda de ser percorrido, pois a evolução está a ser muito lenta neste aspeto, talvez pelo custo de reserva cobrada pelas plataformas turísticas. Porém, este deve ser um aspeto a ter em conta, pois os turistas estão cada vez mais conscientes e informados e programam as suas escolhas mediante a avaliação deixadas por outros turistas nestas plataformas.

A procura da região do Douro por parte do turista continua a ser baixa comparativamente com outras regiões do país. No nono capítulo, a equipa do DOUROTUR fez um exaustivo trabalho de levantamento de dados oficiais do Turismo de Portugal e da PORDATA, estudando a evolução da procura de alojamento turístico na região do Douro nas últimas décadas. Podemos verificar que o número de turista que afluem ao Douro começou a aumentar significativamente a partir de 2014.

O tipo de turista que chega ao Douro varia muito em nacionalidade e em perfil, assistindo-se a um turista com um nível médio a elevado tanto em formação, como em poder de compra. Geralmente este turista dá uma relevância muito importante à sustentabilidade e responsabilidade ambiental apresentada pelas unidades hoteleiras, influenciando a sua escolha. Maior importância ganha em regiões como a duriense, com um turismo baseado em espaços rurais, agricultura e paisagem, bem como a nomeação de vários Patrimónios Mundiais na mesma área. Além do Património Mundial da Região do Alto Douro Vinhateiro, declarada em 2001 pela Unesco, a região do Douro ainda tem inscritos naquele organismo o Centro Histórico do Porto (1996), a Arte Rupestre do Rio Côa (1998) e o Processo de confeção da Louça Preta de Bisalhães (2013) com fatores motivadores de visita à região. Contudo, os resultados obtidos neste relatório demonstraram que ainda há um longo caminho a percorrer por parte dos agentes turísticos na aplicação de sistemas amigos da natureza em muitas das unidades existentes no território, se bem que no levantamento realizado pela equipa, as unidades hoteleiras revelaram uma preocupação em adotar, num futuro próximo, medidas de conforto energético sustentáveis nos seus empreendimentos.

Finalmente, foram apontadas como vantagens competitivas do Douro o ecoturismo e a diversidade da oferta, a paisagem a cultura e patrimónios locais. Em contrapartida, os principais problemas e soluções para o turismo do Douro apontados pelos agentes da região são, entre outros, a falta de promoção/divulgação externa/interna, a falta de unidade e cooperação, a falta de apoios/investimento/emprego, a falta mão-de-obra qualificada, a desertificação e serviços demasiado burocratizados, passando também por uma maior articulação entre as autarquias, CCDRNS e o Turismo do Porto e Norte.

O papel do turismo no Douro é hoje reconhecido por quase todos. Contudo, não devemos limitar o turismo, como defendem os autores, à vinha, ao vinho e à paisagem. Também outras culturas, como a amêndoa, a maçã, a cereja a castanha, a criação de raças bovinas e caprinas podem e devem ser um fator de atratividade territorial, sempre associando gastronomia com vinhos e paisagem, promovendo desta forma a diversidade da oferta e aumentar a atratividade para a procura. Por tudo isto, o turismo poderá desempenhar um papel ainda mais importante para toda a Região do Douro e, para isso a oferta, a organização e comunicação são fatores essenciais e cada vez mais importantes como forma de atratividade regional.

Depois deste abrangente levantamento sobre o Turismo e Hospitalidade no Alojamento Turístico do Douro, ficou a faltar um estudo sobre a oferta complementar para atrair mais turismo para a região, nomeadamente em atrações culturais, desportivas enogastronómicas menos espaçadas ao longo do ano. Para isso parece necessário que os decisores políticos se reúnam com os agentes turísticos da região e elaborem um plano de ação conjunto de forma a colmatarem alguns entraves ao verdadeiro desenvolvimento turístico duriense.

Pelo exposto recomenda-se uma leitura deste trabalho, sendo o ebook facilmente acedido em https://issuu.com/pasosonline/docs/ps_dif_2020_1 e também em: <http://www.pasosonline.org/es/colecciones/pasos-difunde>

Recibido: 22/12/2020

Aceptado: 02/02/2021

Sometido a evaluación por pares anónimos