



# New challenges for the tourism environment, heritage and companies

ISSN: 2183-0800

[www.isce-turismo.com](http://www.isce-turismo.com)

Volume 10 | Número 1 | Março 2018

Volume 10 | Number 1 | March 2018

Volumen 10 | Número 1 | Marzo 2018

Patrocinadores:





**“O TURISMO DO DOURO VISTO DE DENTRO E DE FORA”**  
**RESUMO DO SEMINÁRIO INTERMÉDIO DO PROJETO DOUROTUR**  
**10-01-2018, 9.00- 18.30 horas, Auditório de Ciências Florestais da UTAD**

**Edgar Bernardo**

CETRAD, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal

**Xerardo Pereiro**

Departamento de Economia, Sociologia e Gestão, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro,  
CETRAD, Portugal

Bernardo, E. & Pereiro, X. (2018). O turismo do Douro visto de dentro e de fora: resumo do seminário intermédio do projeto Dourotur. Espaço Divulgação Cultural e Científica, *Tourism and Hospitality International Journal*, 10(1), 153-166.

## Resumo

Apresentamos neste texto uma crónica do evento “Seminário Intermédio do projeto DOUROTUR” que teve lugar na UTAD (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro), em Vila Real, o 10 de janeiro de 2018. O texto apresenta os principais conteúdos das apresentações e debates tidos entre académicos, políticos, técnicos, empresários, estudantes de turismo e outros que trabalham na região do Douro. A organização foi liderada pelo CETRAD (Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento) e o texto mostra a importância da responsabilidade social investigadora (RSI) e as metodologias participativas no campo da investigação turística, além do valor da criação de comunidades de prática investigação-desenvolvimento turístico em territórios do interior de Portugal.

## Palavras-chave

DOUROTUR, Turismo no Douro, Seminário intermédio, Oferta turística do Douro, Imagem turística, Marketing digital, Efeitos turísticos, Procura, Novas tecnologias

## O Programa do Evento

8.30H: Receção dos participantes

9.00H: **Sessão de abertura e boas vindas:** António Fontainhas (Magnífico Reitor da UTAD), Emídio Gomes (Vice-Reitor para a Investigação e a Inovação da UTAD), Alberto Baptista (Pró-Reitor para os projetos estruturantes da UTAD), Manuel Luís Tibério (Presidente da Escola de Ciências Humanas e Sociais da UTAD), Timothy Koehnen (Diretor do CETRAD), Xerardo Pereiro (coordenador do projeto Dourotur)

9.30H: **Conferência de abertura de Noel Salazar** (Ku Leuven Université - Bélgica): Mobilising imaginaries in tourism. Apresentado por Lorenzo Bordonaro (UTAD-CETRAD))

10.30H: **Apresentação geral de resultados do projeto DOUROTUR**, Edgar Bernardo e Vítor Rodrigues (UTAD- CETRAD)

11.00H: Intervalo – café (organizado por Casa Lapão)

11.15H: **Painel I: A oferta, a procura e os efeitos do turismo no Douro.** Apresentado por Xerardo Pereiro, Ana Paula Rodrigues e Luzia Oca (UTAD – CETRAD). Comentários de Alexandre Guedes (Turismo do Porto e Norte de Portugal), Teresa Albuquerque (Casa de Mateus), Domingos Carvas (Vice-Presidência da CIM Douro).

13.00H.: Almoço

14.30H: **Conferência de Agustín Santana** (Universidad de La Laguna - Espanha): construir o turismo do futuro. Apresentado por Nieves Losada (UTAD- CETRAD)

15.30H: **Painel II: A imagem turística do Douro e marketing digital para o turismo no Douro.** Apresentam: Carlos Marques, Octávio Sacramento, Mário Sérgio Teixeira, Ramiro Gonçalves, Maximino Bessa (UTAD – CETRAD). Comentários de: João Silva (Diretor do Museu de Vila Velha, Vila Real), Alberto Tapada (Secretário Geral da AETUR).

16.45H: Intervalo – café (organizado por Casa Lapão)

17.00H: **Apresentação de vídeos DOUROTUR de promoção turística do Douro e da “Versão Demo do protótipo de Realidade Virtual sobre o Douro”.** Apresentam: Maximino Bessa (Laboratório de Realidade Virtual da UTAD), bolsiros DOUROTUR (UTAD – CETRAD).

18.00H: **Relatório – sumário – conclusões da sessão.** Apresentado por Xerardo Pereiro (coordenador do projeto DOUROTUR)

## Introdução

A Organização das Nações Unidas (ONU) proclamou 2017 como o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento. Para assinalar a data, a equipa de investigação CETRAD-DOUROTUR realizou um seminário em torno do tema “O turismo do Douro visto de dentro e de fora”. Os principais objetivos foram apresentar e debater os progressos, avanços e resultados intermédios do projeto DOUROTUR (<http://www.dourotur.utad.pt>), após um ano e meio de desenvolvimento do projeto. Neste seminário participaram os principais agentes turísticos da região do Douro, de forma a contribuir para a partilha de conhecimento científico e para a co-investigação responsável. O seminário contou com a colaboração de vários agentes turísticos da região, e com destaque para a AETUR (Associação de Empresários Turísticos do Douro e Trás-os-Montes). A participação foi gratuita e aberta ao público em geral, no auditório de Ciências Florestais da UTAD.

## A Sessão de Abertura

Face a um auditório com a plateia cheia, com mais de 200 pessoas sentadas (alunos, docentes, investigadores, empresários, técnicos de turismo, políticos e jornalistas, etc.) a sessão de boas-vindas contou com a presença do Prof. Dr. António Fontainhas (Magnífico Reitor da UTAD), o Prof. Dr. Alberto Baptista (Pró-Reitor da UTAD para os projetos estruturantes), o Prof. Dr. Timothy Koehnen (Diretor do CETRAD) e com o Prof. Dr. Xerardo Pereiro (coordenador do projeto DOUROTUR e investigador do CETRAD).



*Ilustração 1: Sessão de Abertura*

Abriu a sessão o Senhor Reitor da UTAD, quem afirmou a importância da presença dos estudantes e da multidisciplinaridade do projeto DOUROTUR. Num contexto global de crescimento imparável do turismo internacional, afirmou que é preciso apostar no Douro como um espaço de novas experiências e um destino turístico inovador, enquadrado na rede geoterritorial do noroeste ibérico. Segundo este, é necessário criar melhores formatos para o turismo, apostar em turismo internacional e transferir conhecimento aproveitando a UTAD, em particular para o CETRAD, enquanto centro de investigação de excelência. O Douro deveria apostar no turismo de experiências e em serviços de qualidade, sendo o papel da UTAD centrado em três vetores: internacionalização, transferência de conhecimento e formação dos profissionais do turismo.

Seguidamente, Alberto Baptista, elogiou o projeto DOUROTUR como um exemplo de integração de áreas muito diversificadas e multifacetadas da UTAD que constroem



conhecimento científico útil e benéfico para a sociedade. Apontados para o reduzido conhecimento sobre o turismo no Douro, sugeriu a continuidade do envolvimento dos atores externos no projeto, para que a UTAD responda melhor às necessidades e preocupações da região. Timothy Koehnen, destacou o projeto DOUROTUR como uma mais-valia importante e diferente para a região, pois o seu desenvolvimento passa necessariamente pelo desenvolvimento social, cultural e económico do turismo. Trilhos a serem construídos entre todos e, enquanto diretor do CETRAD, mostrou-se disponível para por mãos à obra.

Encerrou esta sessão de abertura, Xerardo Pereiro, agradeceu a todos o envolvimento e apoio ao projeto, que cumpria metade do seu percurso (18 meses), e sublinhou: a) a responsabilidade social investigadora (RSI) que guia o projeto; b) a importância da partilha de conhecimento científico com os agentes turísticos da região; c) a relação entre investigação e docência na UTAD – ex. licenciatura em turismo; d) a relação entre investigação científica e desenvolvimento territorial. Tendo ainda lançado vários desafios para o futuro: primeiro, à semelhança dos seus excelentes vinhos (ex. Porto, Douro, Espumantes do Varosa...) o Douro deveria produzir um turismo de qualidade, responsável e equitativo capaz de criar um futuro para a região, sobretudo para os mais jovens. Propôs a formação de “turistores” (produtores e gestores de turismo) como um possível caminho para o futuro da região do Douro, que não é ainda não é uma marca turística internacional embora pretenda. Segundo, fechou questionando: “Se somos capazes de explicar e interpretar a realidade, seremos capazes de também mudar e transformar esta positivamente ou só conseguimos interpretá-la?”.

### A Conferência Inaugural

Esta foi ministrada pelo Prof. Dr. Noel Salazar (Ku Leuven Universit  - Bélgica), antropólogo do turismo de grande prestígio internacional, que também   consultor externo do projeto DOUROTUR. Com apresenta o do Prof. Dr. Lorenzo Bordonaro (UTAD – CETRAD), a conferência de Noel Salazar focou um dos temas caros ao pesquisador, o imaginário turístico, a sua importância para compreendermos o fen meno do turismo contemporâneo, e o papel que a disciplina antropológica jogou e joga na cria o e perpetua o destes imaginários. Numa palestra intencionalmente didática, dirigida também ao grande número de alunos presentes, Salazar abordou brevemente o tema dos imaginários do ponto de vista teórico e filosófico, entrando rapidamente na análise da forma como na prática funcionam os imaginários turísticos.



*Ilustra o 2: Prof. Noel Salazar*

A comunica o assentou essencialmente no trabalho desenvolvido por Salazar na Indonésia e Tailândia com os guias turísticas destes dois destinos salientando, a forma

como a circulação de imaginários a nível global cria uma imagem dos destinos com objetivos de marketing turísticos, através de uma poética da autenticidade e das culturas tradicionais, continuamente reproduzida através de jornais pseudocientíficos (National Geographic) e pelos ‘documentários’ divulgativos. Nos próprios destinos, os guias e muitas vezes a população local, mantêm e reproduzem estas imagens de forma a maximizar a satisfação dos turistas e os seus ganhos, apesar das complexidades reais e concretas, alimentando o imaginário turístico e os simulacros da tradição.

Neste complexo jogo de reprodução de imaginários, os antropólogos, salientou Salazar, tiveram, pelo menos no passado, um papel fundamental, contribuindo para a construção de uma imagem das culturas não europeias como locais/tradicionais/autênticas, cuja validade tem sido no entretanto frequentemente questionada na antropologia contemporânea. Apesar da reformulação teórica da antropologia contemporânea, todavia, esta imagem continua a alimentar e a ser utilizada no mercado turístico, sendo uma componente fundamental dos imaginários do turismo internacional.

### **A Apresentação Geral de Resultados do Projeto DOUROTUR**

Edgar Bernardo e Vítor Rodrigues apresentaram as 4 linhas do projeto, os seus objetivos e os resultados intermédios do projeto. Estes resultados são de dois tipos: a) produtos científicos; b) produtos de desenvolvimento turístico. O primeiro grupo inclui artigos, livros, capítulos, números especiais, comunicações, palestras, teses, eventos, e todo o tipo de resultados científicos que surgiram dos trabalhos desenvolvidos pela equipa de investigadores e bolseiros. Trabalhos que abordaram os mais variados temas como território, antropologia, educação, gastronomia, promoção e comunicação, governança, políticas, sustentabilidade, património, *marketing* e inovação, entre muitos outros.

O segundo grupo remete para resultados práticos como a publicação de um guia de restaurantes de Vila Real (que pretende ser um exemplo ou modelo a aplicar a todo o Douro), o protótipo de realidade virtual sobre o Douro, vídeos de promoção turística do Douro, mas também o apoio científico e técnico de consultadoria que o projeto tem providenciado a municípios, empresas, instituições, empresários, etc., cujos contributos não mensuráveis. Por fim, esta comunicação sublinhou a importância do trabalho de campo desenvolvido pelos bolseiros por todo o Douro, e da aplicação de diferentes correntes metodológicas, nomeadamente a importância da proximidade destes com as empresas, as populações, seus representantes, e instituições envolvidas, direta e indiretamente, no turismo no Douro, e apresentou uma maquete do já referido guia de restaurantes.



## Painel I: a Oferta, a Procura e os Efeitos do Turismo no Douro

Este painel contou com a participação de quatro investigadores do CETRAD (Xerardo Pereiro, Ana Paula Rodrigues, Luzia Oca e Lorenzo Bordonaro) e três representantes de instituições bem emblemáticas do Douro: Domingos Carvas (Vice-presidente da CIM Douro e presidente do município de Sabrosa), Alexandre Guedes (Técnico superior de turismo de Turismo do Porto e Norte de Portugal – TPNP) e Teresa Albuquerque (Fundação Internacional Casa de Mateus).

De início, Xerardo Pereiro apresentou os objetivos, avanços e resultados de investigação da linha 1 do projeto DOUROTUR (Análise da Oferta turística do Douro). De entre os objetivos destacou o de avaliar o potencial turístico do Douro, conhecer de forma aprofundada a sua oferta e investigar o ponto de situação no ciclo de desenvolvimento turístico em que se encontra. Como questões chave colocou o grau de coordenação da oferta turística, o diferencial turístico, o grau de diversificação, a adequação entre oferta e procura, os caminhos para a sustentabilidade turística, a solução para a sazonalidade, a construção da hospitalidade e o acolhimento turístico e como atrair novos nichos de mercado turístico. Seguidamente apresentou os investigadores e bolsiros responsáveis por esta linha e assinalou as unidades de análise que estão a ser investigadas:

- Delimitação territorial do Douro e unidades de paisagem
- História do turismo no Douro
- Mobilidade e acessibilidades turísticas do Douro
- Políticas, políticos e instituições que intervêm no turismo no Douro
- Unidades de alojamento turístico no Douro
- Alimentação e turismo
- Produtos turísticos específicos
- Rotas turísticas do Douro
- Souvenirs, artesanato e turismo
- Museus, centros de interpretação e turismo
- Arqueologia e turismo
- Empresári@s do turismo
- Técnicos municipais de turismo
- Guias turísticos (pessoas)
- Cursos de educação e formação turística

- 
- Uso das energias renováveis pelas unidades de alojamento, transportes (ex. barcos, cruzeiros...) e outros elementos da oferta turística
  - Potencial turístico do Douro
- 

Xerardo Pereiro afirmou logo que a oferta turística da região é passível de ser abordada desde quatro pontos de vista: a) funcionalista (oferta de bens e serviços para satisfação de necessidades dos turistas); b) produtivista e economicista (conjunto de produtos e serviços turísticos para atingir o lucro económico); c) geográfico e territorial (a oferta turística como apresentação e leitura de um espaço-território para os visitantes); d) antropológica e humanista (a oferta como hospitalidade e acolhimento de visitantes que criam culturas turísticas).

Traçou ainda as principais características da oferta turística do Douro, tendo em atenção a ambiguidade do território Douro e a sua difícil delimitação, que neste projeto é a NUT III Douro. A sub-região do Douro ocupa, territorialmente, cerca de 19% da área da Região Norte (86 municípios) ou 4112km<sup>2</sup> (GEPE, 2011), sendo composta por 19 concelhos e “partilhada” por 4 distritos. O Douro caracteriza-se, do ponto de vista demográfico, por ser uma sub-região em constante processo de despovoamento desde 1960, com perda acentuada de população residente nas últimas décadas, até contar hoje com 205.157 habitantes, aproximadamente 6% da região Norte (fonte: INE). A densidade de população é de 49,2 habitantes/ km quadrado (em 2014), sendo o referencial do país 114,5 Hab./Km<sup>2</sup> e da NUT II Norte 173,3 Hab./km. O 44% da população reside no eixo Vila Real-Régua-Lamego. O Douro é um território com 744 Euros de valor médio de remuneração (dados de 2013), um alto índice de envelhecimento (212,0 em 2016), uma baixa taxa de natalidade (6,3‰ em 2016), um índice médio de fecundidade de 0,96 (em 2016) e um 8,64 % de taxa de analfabetismo (dados de 2014) (fontes: INE).

As produções económicas básicas são a vitivinicultura, a fruticultura (maçã, castanha, cereja, amêndoa), a olivicultura (azeite) e o turismo, que é uma atividade emergente. Quanto ao emprego na região, contabilizou 42.114 homens empregados e 32.394 mulheres (total: 74.508 empregados) em 2014 (fonte: INE), e 15.858 desempregados (em 2014). Indicou que o PIB per capita em 2015 era de 15.702 euros em Portugal, 12.900 euros na região Norte e de 10.370 euros na região do Douro, o que mostra as desigualdades regionais no país, com uma diferença: o peso importante dos rendimentos da emigração. Além do mais o Douro está a perder mão-de-obra na agricultura e terceiriza-se cada vez mais.

Quanto ao papel do turismo na região, Xerardo Pereiro mostrou como era entendida esta por diferentes instituições e comparou a CIM Douro e o Turismo de Portugal. A primeira apresenta na sua publicidade turística os seus três patrimónios da Humanidade (Alto Douro Vinhateiro, Sítios Pré-históricos de Arte Rupestre e Vale do Rio Côa, Olaria Negra de Bisalhães) e motivos para visitar o Douro, que se interligam com elementos chave da oferta turística da região:

- Os patrimónios culturais classificados pela UNESCO.
- As vinhas, os vinhos e as vindimas.
- A gastronomia e experiências sensoriais.
- A segurança e o bem-estar (relaxe, recuperação física e psíquica).
- Paisagens e turismo de natureza (parques, reservas naturais, miradouros...).
- Luz, aldeias e quintas.
- Comboio histórico e cruzeiros no rio Douro (o transporte turístico como experiência).
- Monumentos, rotas, mosteiros e turismo histórico (história de Portugal).
- Património imaterial (tradições, lendas, ...).
- Desportos e vida ativa (ex. caminhadas, trilhos, bicicletas de montanha...).

Relativamente à segunda, o PENT (Plano Estratégico Nacional de Turismo) pensa no Douro como um destino de *touring* cultural (incluindo cruzeiros fluviais), de gastronomia e vinhos e turismo de Natureza. Estas duas conceções apontam já um problema de governança turística.

Xerardo Pereiro assinalou ainda a evolução da oferta de alojamento da região mostrando dados bem significativos. Em 1991 o Douro tinha apenas uma capacidade de alojamento turístico de 1559 camas, e em 2015 tinha 4275. Esta evolução também se correspondeu no número de quartos, hoje em dia 2435 (fonte: INE e Registo Nacional de Turismo), nos seus 252 estabelecimentos de alojamento turístico, 93 dos quais são de alojamento local. A atividade económica resultante do turismo é medida em 13,7 milhões de Euros de benefícios (em 2015), num território no qual operam 55 empresas de animação turística (11% operadores fluviais). Em relação à procura os indicadores mostram um total de 212.495 hóspedes e 337.664 dormidas para o ano 2015, com uma estadia média de 1,8 noites e 40% das dormidas entre julho e setembro. A taxa de ocupação é baixa (24%) e há uma grande dependência do mercado nacional (77%) face ao estrangeiro (33%). Por outro lado, o rio Douro mobilizou mais de 721 mil passageiros (fonte: APDL, 2017 [disponível a 15-12-2016 no sítio:] <http://douro.apdl.pt/index.php/category/documentacao/dados-da-via-navegavel-do-douro/>), e 60421 passageiros fluviais ficaram em barco-hotel (11,93%).

Após estes dados, o investigador apontou algumas considerações de teor qualitativo sobre o turismo na região e referiu-se: a) os eventos e o turismo; b) a diversidade de patrimónios culturais e naturais; c) as políticas e a governança turísticas. O território Douro organiza 75 eventos que podemos afirmar como “turísticos”. Possui já uma série de eventos temáticos tais como a Expodemo, Feira da Laranja, Festa da Amendoeira em Flôr, festas religiosas e romarias como a Nossa Senhora dos Remédios em Lamego, manifestações rituais como Entrudo de Lazarim, Feira Medieval de Penedono, Feira Medieval de Torre de Moncorvo e eventos com abordagens mais contemporâneas tal como o DouroJazz, o Douro Film Harvest, o Douro EntreMargens... Ainda no âmbito cultural encontram-se vários eventos de cariz automobilístico, nomeadamente as corridas

do Circuito Internacional de Vila Real, que acontecem entre o mês de Junho e Julho na cidade de Vila Real. De referir ainda que em alguns concelhos da NUT III Douro, como por exemplo Santa Marta de Penaguião e Murça, ocorrem pequenos campeonatos de descida de rampas com equipas nacionais/regionais de automobilismo. O problema é a falta de articulação e coordenação destes eventos, faltando uma agenda, uma melhor comunicação destes para locais e visitantes e uma política concertada para motivar a vinda periódica à região.

Em relação aos patrimónios culturais, a equipa Dourotur está a pesquisar o papel do artesanato, os produtos locais, os patrimónios arqueológicos e os museus como pontos centrais da diversificação da oferta turística da região. Finalmente também frisou alguns dos problemas de governança turística a resolver e deixou alguns desafios para o debate: Quais são as forças, fraquezas, valências e oportunidades para um destino de interior como este?; como construir um pensamento crítico do turismo?; qual o grau de especialização – diversificação da oferta?; que distribuição territorial do turismo na região?; o Douro é só vinho?; qual o melhor enlace entre agricultura e turismo?; que modelo de mobilidades no destino?; temos escala para co-competir?; existe uma marca Douro?; é o turismo uma esperança de desenvolvimento para a região?; cosmética, utopia ou realidade?; como a UTAD pode ajudar aos empresários, agentes sociais (políticos, técnicos...) e comunidades do Douro a construir um bom turismo?;

De forma complementar, Ana Paula Rodrigues focou a linha da procura e os efeitos do turismo no Douro, sublinhando a importância de dar voz às gentes e entender as perceções sobre os efeitos do turismo. Aprendemos também com o insucesso, afirmou. Apontou também que estavam a trabalhar sobre a relação entre género, turismo e desigualdades no trabalho turístico da região. Lorenzo Bordonaro acrescentou a ideia de uma etnografia em movimento face a uma etnografia do lugar turístico, aproximando-se ao Douro desde uma abordagem das formas de representação (ex. fotografias), as expectativas sobre o turismo e as suas frustrações, pois não traz os benefícios esperados segundo a perceção local. Após observar a procura turística na região (ex. Carnaval de Lazarim, Régua, Foz Côa...) e entrevistar a todos os autarcas e a maioria dos técnicos de turismo da região, este investigador concluiu que o interesse no turismo é grande, mas que não atingiu ainda o seu ciclo de desenvolvimento ideal. Seguidamente, a investigadora Luzia Oca lançou algumas conclusões de um estudo sobre género e turismo na região, destacando como as mulheres que trabalham no turismo auferem em média 18% menos de salário do que os homens. Face a este *homemcentrismo* assente numa divisão social tradicional de género, a investigadora propôs uma transição de género e um caminho de maior equidade.

Após as intervenções dos investigadores, chegou a vez dos comentadores. Principiou Alexandre Guedes (TPNP), que sublinhou o ciclo de desenvolvimento do turismo na região e os seus ritmos. O turismo está a crescer no Douro em termos de oferta-procura, como apontam dados de 2016 e 2017, mas isso não deve levar a conformidades e propôs trabalhar o potencial do porto de Leixões e ultrapassar o desencontro rural/urbano e

litoral/interior. Seguidamente, Domingos Carvas (CIM Douro) fez um comentário sobre a reprogramação do novo quadro comunitário e a necessidade de mais fundos para o desenvolvimento do turismo no Douro, que necessita reforçar infraestruturas como os cais (ex.: o Cais da Foz em Sabrosa) para poder acolher a mais barcos-hotéis, e também repovoamento demográfico, a extensão da banda larga de cobertura total na região, o cuidado da paisagem, a aplicação do valor de conhecimento da UTAD e a melhora da sinalética turística. Conclui a sua intervenção afirmando que o turismo no Douro é “a galinha dos ovos de ouro”. Finalmente, nesta ronda de comentários, fechou a sessão Teresa Albuquerque (Casa de Mateus), quem, do mesmo modo que os anteriores comentadores, felicitou a UTAD, o CETRAD e o projeto DOUROTUR pelo projeto, o encontro, e o papel da UTAD enquanto mediador com a população. Sublinhou a importância dos dados para definir melhores estratégias e tomar melhores decisões. Em relação aos eventos refletiu com o auditório que era necessário, mais do que eventos esporádicos, fazer um programa capaz de construir uma convergência de esforços e interesses que definam uma inteligência coletiva cooperativa.

### A Conferência de Agustín Santana

Este antropólogo canarino, especialista em turismo e diretor da revista e projeto PASOS, ministrou a conferência da sessão da tarde, sobre o tema “Construir o turismo do futuro”. Começou por mostrar cenários e tendências desde uma perspetiva científica de criação de conhecimento. Partilhou a ideia segundo a qual os tempos do turismo são cada vez mais o dos mercados rápidos, e desde uma perspetiva do turismo como sistema afirmou que a universidade não está de



*Ilustração 3: Prof. Agustín Santana*

costas com a sociedade e tem de haver plataformas de transferência de conhecimento como o projeto DOUROTUR está a criar. Em continuação falou dos eixos da governança do sistema turístico global (economia, segurança e geopolítica), colocando o exemplo da OMT, na qual participam estados, lóbis e *holdings* de empresas. “El sistema funciona como un reloj pese a los problemas”, afirmou, e logo chamou a atenção também sobre como o turismo nem sempre traz desenvolvimento, colocando o exemplo das Ilhas Canárias (Espanha) - 2 milhões de habitantes, 15 milhões de turistas, 85% de ocupação e 25% de desemprego. A sua interpretação do turismo é que este é um instrumento para a melhoria da qualidade de vida dos residentes, e os turistas não são mais do que uma população flutuante aos quais temos de lhes prestar serviços, mas o turismo não é um colete salva-vidas e nem o futuro está definido. Que turismo queremos? Segundo ele, no Douro ainda se pode pensar isto e tomar decisões sobre recursos públicos (ex. exploração pública ou privada?), a privatização do público, a regulamentação da oferta e a procura global, os ótimos empresariais e as necessidades sociais da região.

Segundo Agustín Santana, o mercado turístico maioritário nos nossos contextos é o das classes médias europeias, pois as elites só representam entre 6% e 10% nos países europeus. Ele propõe abandonar o eufemismo “turismo de qualidade” pelo de “clientes com maior poder de compra”. E face ao futuro e suas incertezas, o clima continua a ser o produto estrela, mas a cultura e a natureza pesam cada vez mais como complemento, e cada vez mais registamos motivações duplas da parte dos visitantes. De acordo com a OMT, o turismo é hoje um direito humano, mas a insatisfação entre visitantes e visitados persiste. O terrorismo e as catástrofes naturais não bloqueiam o sistema turístico, apenas o abrandam.

Para este perito, as tendências do turismo apontam para as multimotivações e a re-motivação como desafio em destino, isto é, motivar os visitantes para outros produtos e experiências turísticas. O marketing continuará pela via emocional, experiencial e pessoal, e a economia colaborativa veio para ficar. Os turistas do futuro terão mais de 60 anos, procurarão experiências mais personalizadas (sensações e emoções) e uma intermediação mais tecnológica. Existirão os “bancos de camas”, ou seja, mercados cada vez mais globais de oferta e procura de alojamento. Os produtos turísticos serão mais colaborativos, com mais informação, com luxo aparente e preços flexíveis pois “Em turismo criamos e vendemos ilusões”.

Outro desafio importante será a limitação da capacidade de carga dos destinos, que estarão cada vez mais massificados, o que significa que há que pensar em regulamentar o uso e consumo destes territórios. Além do mais, a brecha digital criará diferenças entre os turistas e os seus recetores, e necessitaremos cada vez mais de análises ao turismo qualitativas e não só quantitativas. As energias alternativas e o turismo de proximidade, num mundo de mais ecológico, vieram para ficar. “Todo o mundo é destino” afirmou durante a sua intervenção.

Finalmente apresentou-nos a sua listagem de desejos que enumerava: a revolução tecnológica aplicada ao turismo, a renovação dos modelos de negócio, a segurança, a boa relação entre preço e qualidade, as atividades turísticas com serviços mais singulares, a criação de normas e éticas a aplicar em turismo, uma melhor formação da força de trabalho, uma maior dignificação dos trabalhadores do turismo, o pensar criativamente o turismo e o dar mais importância às pessoas.

## **Painel II: a Imagem Turística do Douro e Marketing Digital para o Turismo no Douro**

Este painel foi moderado por Carlos Marques (CETRAD – UTAD) e contou com a participação dos investigadores Octávio Sacramento, Mário Sérgio Teixeira, Ramiro Gonçalves, Maximino Bessa (UTAD – CETRAD) e os comentários de João Silva (Diretor do Museu de Vila Velha – Vila Real) e Alberto Tapada (Secretário Geral da AETUR). De início, Carlos Marques explicou as unidades de análise da linha da imagem e os relatos turísticos sobre o Douro. Dando realce a conceitos como imaginação,



experiência, memória pós-visita, motivação, imagem e satisfação, esta linha está a estudar o modelo de intenção de visitas nacionais ao Douro, com aplicação de inquéritos no Porto e em Lisboa, a imagem mental dos residentes sobre o turismo, e também a avaliação das webs municipais, das redes sociais, do cinema, das artes e da literatura como expressões culturais que influenciam a visitação turística. Este investigador também se questionou se existe uma marca Douro e uma imagem integrada que ultrapasse a “parroquialização” e competição excessiva entre vizinhos que estão chamados a cooperar.

Seguidamente, Mário Sérgio Teixeira, Ramiro Gonçalves e Maximino Bessa explicaram à audiência o trabalho sobre marketing digital e novas tecnologias aplicadas ao turismo que a linha 4 está a desenvolver. Um dos problemas que esta linha quer resolver ao longo do projeto é o desalinhamento entre a oferta dos turoperadores e os gostos dos visitantes, e para isso propõe adaptar os atributos do destino Douro aos visitantes. Além do mais apresentaram o protótipo de realidade virtual que está a ser construída pelo Laboratório *Massive Lab* da UTAD, como um mostrador e uma ferramenta que pode gerar surpresas agradáveis a quem a utilize, cativando turistas para a região.

Posteriormente, o comentador João Silva começou com um questionamento crítico muito pertinente sobre a nossa identidade coletiva e sobre que turistas queremos. Sublinhou que para responder a essas questões era necessário criar um modelo de governança diferente do que já existe, e que resolva as falhas de promoção turística digital no Douro. Segundo ele temos que diversificar os turistas e não ter apenas aqueles como a “foto fechada”. Os turistas têm que deixar mais na região a todos os níveis, concluiu.

Posteriormente, Alberto Tapada fez uma proposta muito esclarecedora neste âmbito da imagem e do marketing digital: a) organizar os recursos locais com vocação turística; b) criar uma governança regional autónoma; c) criar modelos de cooperação; d) internacionalização do destino, dando um passo em frente; e) aumento dos *tour* operadores turísticos da região. Segundo este o Douro é uma marca com muitos investimentos e uma imagem nacional forte, mas desconhecida internacionalmente. Destacou o papel de liderança da AETUR, e os seus 210 membros, no sistema turístico no Douro e salientou a necessidade da UTAD integrar mais a AETUR nos seus projetos.

No debate posterior com a plateia algumas propostas de mudança do turismo na região foram apontadas. De entre elas destacamos a necessidade de realizar uma agenda própria de eventos, e também a internacionalização do destino através de projetos como a Rota das cidades de Magalhães, o Douro à volta do mundo, a colocação de imagens de realidade virtual nos países emissores, e não apenas no destino, de forma a atrair turistas internacionais.

A sessão encerrou com uma apresentação da “Versão Demo do protótipo de Realidade Virtual sobre o Douro”, feita pelo seu coordenador, Maximino Bessa, e os bolseiros DOUROTUR, e a projeção de quatro documentários de promoção turística da região do Douro elaborados por alunos e ex-alunos da licenciatura em Comunicação e Multimédia da UTAD, coordenados por Carlos Sousa.

Por fim, Xerardo Pereiro, coordenador do projeto DOUROTUR, fechou o seminário com um agradecimento a todos os envolvidos nele e no projeto e informando que posteriormente iriam ser divulgados os resultados deste seminário através da web do projeto (<http://dourotur.utad.pt/>).

## Referências

GEPE - Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação (2011). Projeção do Parque Escolar por NUT III a 2013 – Sub-região Douro. Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.



### Projeto de investigação do CETRAD

Projeto de I& DOUROTUR – Tourism and technological innovation in the Douro, n.º da operação NORTE-01-0145-FEDER-000014, cofinanciado pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER) através do NORTE 2020 (Programa Operacional Regional do Norte 2014/2020). Investigador responsável: Prof. Dr. Xerardo Pereiro (UTAD- CETRAD) – [xperez@utad.pt](mailto:xperez@utad.pt) Financiamento: 679.458,26 €

### Linhas de trabalho

1. Oferta turística e hospitalidade turística do Douro. Coordenador: Prof. Dr. Xerardo Pereiro ([xperez@utad.pt](mailto:xperez@utad.pt))
2. Imagem turística e relatos turísticos do Douro. Coordenação: Prof. Dr. Carlos Marques ([cmarques@utad.pt](mailto:cmarques@utad.pt)) e Prof. Dr. Octávio Sacramento ([octavsac@utad.pt](mailto:octavsac@utad.pt))
3. Procura e efeitos turísticos no Douro. Coordenadoras: Prof.a Ana Paula Rodrigues ([anarodri@utad.pt](mailto:anarodri@utad.pt)) e Prof.a Dr.a Luzia Oca ([luziag@utad.pt](mailto:luziag@utad.pt))
4. Marketing digital e uso de novas tecnologias da informação e comunicação no Douro. Coordenador: Prof. Dr. Mário Sérgio Teixeira ([mariosergio@utad.pt](mailto:mariosergio@utad.pt))

### Contactos

Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento (CETRAD)  
Departamento de Economia, Sociologia e Gestão (DESG)  
Escola de Ciências Humanas e Sociais (ECHS)  
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD)  
Edifício do Pólo II da ECHS, Quinta de Prados, 5000-103- Folhadela -VILA REAL (PORTUGAL);  
telefone: 351-259350300  
Mail do CETRAD: [cetrad@utad.pt](mailto:cetrad@utad.pt)  
Web do CETRAD: [www.cetrad.utad.pt](http://www.cetrad.utad.pt)  
Mail do projeto: [dourotur@utad.pt](mailto:dourotur@utad.pt)  
Web do projeto: [www.dourotur.utad.pt](http://www.dourotur.utad.pt)