

# **O Turismo no Centro de Portugal: Satisfação dos Residentes, Impactos Percebidos e Envolvimento nas Decisões**

## **Tourism in the Centro de Portugal region: Residents' satisfaction, perceived impacts, and involvement in decisions**

**Francisco Dias**

*francisco.dias@ipleiria.pt*

Professor Coordenador e investigador do Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CiTUR) na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Politécnico de Leiria

**Sara Góis**

*saragois@edu.ulisboa.pt*

Investigadora bolsreira do Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CiTUR), na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Politécnico de Leiria; \*Autor correspondente

**Gonçalo Gomes**

*goncalo.gomes@turismodocentro.pt*

Chefe do Núcleo de Apoio ao Investimento Turístico, Entidade Regional Turismo Centro de Portugal

### **Resumo**

A auscultação das comunidades locais é fundamental na aferição dos impactos do turismo. O objetivo do presente estudo consiste em aferir a satisfação dos residentes da região Centro de Portugal em relação ao turismo na sua região, assim como os fatores que afetam os impactos percebidos do turismo, utilizando como quadro de referência a Teoria das Trocas Sociais. Os resultados mostram que os inquiridos estão globalmente satisfeitos com os impactos do turismo nas suas regiões. Além disso, verifica-se que a dependência económica face ao turismo e o envolvimento nas decisões relativas ao planeamento turístico influenciam positivamente os impactos percebidos do turismo. Os dados obtidos colocam em destaque a necessidade de envolver mais fortemente as comunidades locais nas decisões relativas ao planeamento e ao desenvolvimento turístico da região.

*Palavras-chave:* Impactos do turismo, satisfação dos residentes, benefícios do turismo, Teoria das Trocas Sociais.

*Códigos JEL:* L83, Q01, Z32, C83.

### **Abstract**

Listening to local communities is essential to analyse the impacts of tourism. The aim of this study is to assess the satisfaction of residents of the Centro de Portugal region regarding tourism development in their region. Moreover, it analyses the factors affecting their perceptions on the

perceived impacts of tourism, using social exchange theory as the frame of reference. The results show that respondents are overall satisfied with the impacts of tourism on their regions. Furthermore, economic dependence on tourism and involvement in decisions regarding tourism planning are found to positively influence the perceived impacts of tourism. The data highlights the need to involve local communities more strongly in decisions regarding tourism planning in the region.

*Keywords:* Impacts of tourism; resident satisfaction; tourism benefits; social exchange theory.

*JEL codes :* L83, Q01, Z32, C83.

## 1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do turismo nas últimas décadas tem vindo a ser frequentemente associado a diversas externalidades positivas e negativas. Entre as externalidades positivas, o turismo é reconhecido como uma atividade geradora de emprego, de desenvolvimento local e de riqueza, sendo um dos principais motores de muitas economias mundiais, e representando cerca de 10.3% do PIB internacional (Butler, 1999; Andareck et al., 2005; Dias, 2007; Jani, 2018; Lenzen et al., 2018; Nunkoo, 2016, WTTC, 2022). No entanto, face à sua intensificação em diversos destinos turísticos, esta atividade é responsável por diversos impactos negativos a nível ambiental e sociocultural (Butler, 1999; Torres-Delgado & Saarinen, 2014; Jordan et al., 2023; Yao et al., 2022).

A academia desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento de projetos e estudos que comprovam a evolução dos impactos do turismo. Por um lado, vários estudos analisaram a pegada carbónica da indústria do turismo, com foco nos transportes e infraestruturas turísticas (Hall & Gössling, 2005; Gössling & Peeters, 2007; Gössling et al., 2015; Puig et al., 2017), na delapidação de recursos associada a esta atividade (Lenzen et al., 2018; Hall & Gössling, 2005; Gössling & Peeters, 2015) e na pressão exercida nos ecossistemas e na biodiversidade perante fenómenos como a sobrelotação das cidades e, conseqüentemente, do sobreturismo (Clancy, 2019; Saarinen, 2012). Paralelamente, os impactos socioculturais do turismo nas comunidades locais têm sido amplamente debatidos. Perante a intensificação dos fluxos turísticos em torno das atrações turísticas (sobrelotação) e a turistificação dos destinos, o turismo é percecionado como uma fonte de conflito e mal-estar entre muitas comunidades locais, originando movimentos sociais contra o desenvolvimento turístico (Biendicho et al., 2022; Clancy, 2019; Cocola-Gant, 2020; Papathanassis, 2017; Jordan et al., 2023; Yao et al., 2022). O desenvolvimento insustentável do turismo intenso contribui, portanto, para uma perceção negativa por parte das comunidades locais em relação ao turismo, que se sentem excluídas do planeamento turístico na sua região (Andareck et al., 2005; Dias, 2007; Jani, 2018; Hughes, 2018; Papathanassis, 2017; Milano et al., 2019; Yao et al., 2022). Para além disso, os conflitos e o mal-estar provocados pelo turismo nas populações locais impacta de forma negativa a imagem do destino, as experiências turísticas, e, conseqüentemente, a competitividade do setor (Cocola-Gant, 2020; Fletcher et al., 2019).

A satisfação e participação da comunidade local no planeamento turístico são, portanto, indicadores fundamentais para atingir o desenvolvimento sustentável do turismo (Torres-Delgado & Saarinen, 2014; Butler, 1999; Nunkoo, 2016; Andareck et al., 2005; Jordan et al., 2023), incluindo-se nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Deste modo, muitos autores estudam a perceção dos residentes em relação ao desenvolvimento turístico numa determinada região, com o objetivo de auxiliar os decisores políticos e o planeamento turístico, procurando envolver as comunidades locais (Andareck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016; Woo et al., 2022; Scalabrini & Remoaldo, 2022). Não obstante, conclui-se que a perceção dos residentes em relação ao turismo poderá variar de acordo com o contexto cultural do destino, sendo por isso fundamental auscultar a população local regularmente (Andareck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016; Jordan et al., 2023; Yao et al., 2022). Várias teorias têm sido aplicadas ao estudo da perceção dos residentes, procurando perceber quais os fatores determinantes das suas atitudes e opiniões. Entre as teorias sociológicas que têm sido as mais estudadas, destaca-se a Teoria das Trocas Sociais, que põe em relevo a interação social entre residentes e turistas (Andareck et al., 2005; Dias, 2007; Jani, 2018; Nunkoo, 2016).

Este estudo procura analisar o grau de satisfação das comunidades locais da região Centro de Portugal, de modo a auxiliar os decisores políticos regionais no desenvolvimento turístico sustentável da região. Estando a região Centro de Portugal em constante evolução, possuindo centros de grande concentração turística, como Fátima, no concelho de Ourém (1.038.225 dormidas em 2019), Coimbra (709.504), Aveiro (372.570) e Figueira da Foz (322.319), um inquérito online foi elaborado pelo Observatório do Turismo Sustentável do Centro de Portugal (OTSCP), de modo a compreender qual a perceção dos residentes da região Centro de Portugal em relação aos impactos do turismo. Para além disso, pretendia-se testar de que forma a Teoria das Trocas Sociais se aplica à perceção dos residentes da região Centro de Portugal. Este estudo contribui, por isso, para um melhor conhecimento dos impactos do turismo na região Centro de Portugal, tendo em vista um desenvolvimento mais sustentável do turismo, como pressuposto da melhoria da qualidade de vida das populações locais.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

O crescimento exponencial do turismo nas últimas décadas tem contribuído para um aumento das suas externalidades negativas no ambiente e nas comunidades locais. Perante o agravamento da crise climática, os agentes turísticos e a academia têm cada vez mais debatido de que forma é que a indústria do turismo poderá ser repensada, a fim de reduzir os seus impactos negativos no ambiente (Burns & Bibbings, 2012; Butler, 1999; Higgins-Desbiolles *et al.*, 2019; Fletcher *et al.*, 2019; Milano *et al.*, 2019; Yao *et al.*, 2022). Além disso, a preocupação com a qualidade de vida das comunidades locais está também na ordem do dia (Woo *et al.*, 2022; Clancy, 2019; Yao *et al.*, 2022).

Como realçado em diversos estudos, o número de turistas em muitos destinos turísticos continua a aumentar exponencialmente, levando por vezes a situações de sobrelotação turística (Clancy, 2019; Biendicho *et al.*, 2022; Milano *et al.*, 2019; Papathanassis, 2017; Jordan *et al.*, 2023). Para além da sobrelotação, muitos destinos encontram-se em processo de turistificação, procurando adaptar-se à procura. Os bairros passam a ser bairros excludentes, com o investimento turístico a tornar-se causa de gentrificação e de exclusão social (Cocola-Gant, 2020; Cocola-Gant & Gago, 2019; Milano *et al.*, 2019; Jordan *et al.*, 2023). Perante tais fenómenos, as comunidades locais sentem-se privadas e excluídas no acesso aos bens e consumo e no acesso aos espaços coletivos, agora sobrelotados por turistas (Cocola-Gant, 2020; Cocola-Gant & Gago, 2019). A perda do sentimento de pertença ao bairro de residência e o aumento do custo de vida estão entre outros fatores que provocam o mal-estar social entre as comunidades locais e os turistas. Muitos autores evidenciam estes fenómenos em destinos urbanos como Veneza, Barcelona, Dubrovnik, Amesterdão, Lisboa, entre outros (Cocola-Gant, 2020; Cocola-Gant & Gago, 2019; Yao *et al.*, 2022).

A intensificação destes fenómenos negativos levou à criação de muitos movimentos sociais anti-turismo, por parte das comunidades locais, em diversas cidades europeias (Papathanassis, 2018; Hughes, 2018). Entrou também na ordem do dia a noção de turismofobia, o que confirma a mudança de perceção dos residentes em relação ao desenvolvimento turístico nas suas cidades (Milano *et al.*, 2019). Estes fenómenos confirmam o modelo clássico “Irridex”, proposto por Doxey (1975), que descreve a mudança de atitude da população local em relação aos turistas e ao desenvolvimento turístico, devido ao crescimento excessivo do turismo num determinado destino. Verifica-se, portanto, a irritação por parte da comunidade local em relação ao turismo, passando o turismo a ser culpabilizado pela generalidade de problemas sócio-económicos e ambientais existentes no destino (Doxey, 1975; Butler, 1999; Yao *et al.*, 2022). Entre os movimentos sociais que surgiram neste contexto, destaca-se o “Tourists go home” que esteve presente em diversas capitais europeias, reagindo contra o excesso de turismo e ao crescimento da “economia de plataforma”, i.e., do *Airbnb* e *Booking* (Hughes, 2018). Na cidade de Veneza, movimentos como “No grandi navi” (Não aos cruzeiros) estavam contra o turismo de cruzeiros na lagoa de São Marcos, face à poluição marítima provocada pelos navios e à erosão costeira (González, 2018). De igual modo, na cidade de Barcelona, outros movimentos pretendiam a redução dos fluxos turísticos na cidade, nomeadamente, “La Barceloneta Diu Pru” (A Barceloneta diz chega) (Hughes, 2018).

O crescimento insustentável do turismo provoca mal-estar e conflitos entre as comunidades locais e os turistas, o que por sua vez tende a danificar a imagem e a competitividade dos destinos turísticos (Cocola-Gant, 2020; Papathanassis, 2018; Milano *et al.*, 2019; Fletcher *et al.*, 2019). Para

além disso, a exclusão social dos residentes locais para as zonas periféricas pode também afetar a própria autenticidade do destino turístico, uma vez que as comunidades locais e as suas tradições, costumes e recursos fazem parte do produto turístico (Cocola-Gant, 2020). Deste modo, os atores locais devem ter em conta as preocupações das comunidades locais, promovendo a sua participação ativa nas decisões políticas e no planeamento turístico, de modo a promover o desenvolvimento sustentável do destino turístico (Andareck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016).

A satisfação da população residente tornou-se, assim, um dos indicadores de impacto social essencial para promover o desenvolvimento sustentável do turismo, estando incluído nos ODS das Nações Unidas (Torres-Delgado & Saarinen, 2014; Jordan et al., 2023). Como é afirmado por Andareck et al. (2005), o empenho dos gestores de destinos turísticos na monitorização regular da satisfação da população local é fundamental, uma vez que a perceção dos residentes varia de acordo com diversos contextos. Neste âmbito, várias teorias sociológicas têm sido estudadas com o objetivo de compreender as diferentes perceções dos residentes em relação ao turismo (Andareck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016). Jani (2019) defende que a perceção dos residentes está naturalmente interligada à sua qualidade de vida no destino. No entanto, defende também que a sua perceção pode depender do nível de desenvolvimento turístico do destino, e dos benefícios económicos e socioculturais que o turismo aporta à comunidade local (Andareck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016). Além disso, o nível de controlo ou empoderamento que a comunidade local tem no planeamento turístico pode influenciar a sua perceção (Jani, 2018, Nunkoo, 2016). Nunkoo (2016) acrescenta ainda que a confiança que a comunidade local tem em relação ao sistema de governança pode também influenciar as suas perceções.

A teoria mais aplicada no estudo da perceção dos residentes face ao desenvolvimento turístico é a Teoria das Trocas Sociais (Dias, 2007). Segundo Andareck et al. (2005) esta teoria procura compreender a troca de recursos entre indivíduos numa interação social. Acrescenta ainda que: “Quando iniciam um processo de interação, as pessoas procuram algo de valor, seja de tipo material, social ou psicológico. Os indivíduos optam por iniciar uma troca depois de considerarem os benefícios e os custos inerentes a essa troca.” Andareck et al. (2005: 1057).

A perceção de uma interação depende, por conseguinte, da avaliação de benefícios e custos para os indivíduos. Ora, quando um indivíduo considera que uma dada interação produz mais benefícios do que custos, terá uma perceção positiva, enquanto o indivíduo que considera que essa interação traz mais custos do que benefícios para si, terá uma perceção negativa (Andareck et al., 2005). Deste modo, os indivíduos que consideram que o turismo é benéfico para si, sejam esses benefícios materiais, culturais ou psicológicos, terão uma perceção positiva em relação ao turismo, enquanto os indivíduos que consideram que o turismo traz mais custos para si e para o destino turístico, terão uma perceção mais negativa (Andareck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016).

Jani (2018) acrescenta que, apesar da Teoria das Trocas Sociais estar a ser amplamente utilizada nos estudos do turismo, considerou-se importante aprimorá-la, associando-a a outras teorias sociológicas. Neste artigo destacamos a Teoria da Dependência Económica e a Teoria do Poder ou do Empoderamento, embora outros autores adotem outras teorias como a Teoria dos *Stakeholders* e a Teoria da representação social (Jani, 2018). Segundo Jani (2018), a Teoria da Dependência Económica defende especificamente que a perceção dos indivíduos perante uma interação social vai depender do nível de benefícios económicos que essa interação lhes oferece. Deste modo, pressupõe-se que os indivíduos cuja situação profissional esteja dependente da atividade turística, terão uma perceção mais positiva do turismo do que os indivíduos cuja situação profissional não esteja ligada ao turismo (Jani, 2018, Nunkoo, 2016).

A Teoria do Poder ou do Empoderamento tem sido também considerada relevante neste contexto. Esta teoria defende que os indivíduos que possuem um papel mais ativo e que estão mais envolvidos no planeamento turístico e na tomada de decisões terão uma perceção mais positiva do turismo, do que os indivíduos que não têm uma participação ativa (Jani, 2018, Nunkoo, 2016). Aqui o poder é o elemento derivado da troca social. Neste caso, o envolvimento das comunidades locais no planeamento turístico contribui para que as mesmas se sintam empoderadas e incluídas no momento de decisão, o que, por sua vez, contribui para que desenvolvam uma perceção mais positiva em relação ao desenvolvimento turístico. Segundo Jani (2018), os estudos que avaliam o empoderamento dos residentes fornecem resultados difusos e inconclusivos no que diz respeito à relação entre o envolvimento dos residentes e a sua perceção em relação ao turismo. Esta é uma teoria que exige mais estudos para revelar mais diferenças contextuais.

### 3. HIPÓTESES

Tendo em conta as duas variantes da Teoria das Trocas Sociais apresentadas anteriormente formularam-se duas hipóteses de investigação a serem testadas neste estudo. Com base na Teoria da Dependência Económica, formulou-se a primeira hipótese:

H1: Os indivíduos cuja atividade profissional dependa do turismo (profissões relacionadas com a atividade turística) terão uma perceção mais positiva do turismo do que os indivíduos cuja atividade profissional não esteja ligada ao turismo, na medida em que os primeiros colhem benefícios diretos da atividade turística.

Com base na Teoria do Poder ou do Empoderamento, formulou-se a segunda hipótese:

H2: O grau de envolvimento das comunidades locais no planeamento turístico vai influenciar a perceção dos residentes em relação ao desenvolvimento turístico.

Deste modo, o presente estudo pretende aferir as perceções que os residentes elaboram acerca dos impactos do turismo e, paralelamente, averiguar se essas perceções estão relacionadas com o grau de dependência profissional dos inquiridos face ao turismo e o seu nível de envolvimento nas decisões relevantes relativas ao desenvolvimento turístico. Noutros termos, pretende-se testar a aplicabilidade da Teoria das Trocas Sociais, nas suas vertentes da dependência económica e de envolvimento dos residentes no planeamento turístico.

### 4. METODOLOGIA

#### 4.1 Área de estudo

Este estudo tem como objetivo analisar o grau de satisfação dos residentes da região Centro de Portugal em relação à indústria do turismo. A região Centro de Portugal, uma das 7 NUTS II do país, ocupa uma área geográfica de 28.000km<sup>2</sup> e possui 2,2 milhões de habitantes, o que corresponde a 30,6% da área total do país e a 22% da população residente no território nacional. A sua localização no centro de Portugal é considerada estratégica, por estar localizada entre os dois maiores centros urbanos do país, as cidades do Porto e Lisboa. A extensão territorial desta região torna-a a mais diversificada do país, sendo composta por oito regiões (NUTS III): Região de Aveiro, Viseu Dão Lafões, Beiras e Serra da Estrela, Região de Coimbra, Beira Baixa, Região de Leiria, Médio Tejo e Oeste (Figura 1). Estas 8 NUTS III abrangem um total de 100 municípios e de 972 freguesias.

**Figura 1: Mapa das NUTS III do Centro de Portugal**



Fonte: elaboração própria

A região possui uma densidade populacional baixa, concentrando-se o maior número de habitantes nas áreas costeiras. Os municípios de Coimbra, Leiria e Viseu são os que possuem um maior número de habitantes. No plano económico, o setor terciário é o que mais contribui para o PIB regional, seguido do setor secundário e do setor primário. Perante a diversidade territorial, a região Centro constitui-se como uma das maiores regiões de turismo no país, englobando uma grande diversidade de oferta de produtos e recursos turísticos.

A região é rica em património cultural e natural, repleta de contrastes, desde as áreas costeiras às montanhas do interior, e aos centros urbanos e pequenas aldeias históricas. A cidade de Fátima é reconhecida como um dos locais de peregrinação mais visitados a nível mundial. Para além disso, a região possui uma oferta diversificada de turismo de saúde e bem-estar (termas de Curia e Luso), assim como de turismo balnear (279km de costa atlântica), de onde Peniche e Nazaré se destacam, procuradas para a prática de surf, sendo a Nazaré o local onde se pode surfar a maior onda do mundo (24 metros). A região convida ainda à prática do turismo de natureza, dotada de 17 parques/reservas e paisagens protegidas, com destaque para a floresta do Buçaco e a Serra da Estrela. Destaca-se ainda o turismo cultural, que concentra 189 monumentos e 9 locais classificados pela UNESCO como património mundial, nomeadamente os mosteiros de Alcobaça e da Batalha, o Convento de Cristo, e a Universidade de Coimbra e a inclusão de Caldas da Rainha, Covilhã, Idanha-a-Nova, Leiria e Óbidos na Rede de Cidades Criativas. As redes de Aldeias Históricas e das Aldeias de Xisto, os castelos Medievais, e as cidades de Coimbra, Aveiro e Viseu são ainda reconhecidas pela sua riqueza em património cultural (Turismo Centro de Portugal, 2019).

Apesar da sua diversidade, a região Centro de Portugal é uma das regiões com uma performance turística relativamente reduzida, com 11.47% das dormidas ocorridas em Portugal em 2021 (Turismo Centro de Portugal, 2022). A Entidade Regional Turismo Centro de Portugal é a entidade responsável pela promoção interna do destino e pela sua gestão integrada, ambicionando ser reconhecida como precursora do desenvolvimento turístico integrado da região Centro de Portugal. Entre os seus objetivos está a reafirmação do valor do destino na era digital, valorizando os recursos humanos, contribuindo para a sustentabilidade, acessibilidade e dinamização dos seus ativos estratégicos e produtos endógenos, incentivando o empreendedorismo, a inovação e o investimento, em conjunto com as comunidades locais, através da preservação da identidade local, do território e dos agentes económicos (Turismo Centro de Portugal, 2019). No seu compromisso com a sustentabilidade, a Entidade Regional Turismo Centro de Portugal financiou a implementação de um sistema de monitorização da atividade turística, o Observatório do Turismo Sustentável do Centro de Portugal (OTSCP). O Observatório tem como objetivo conhecer melhor os impactos do turismo na região Centro, através da auscultação de todos os *stakeholders* do turismo, produzindo informação útil e regular que auxilie os decisores locais, no que diz respeito ao rumo do desenvolvimento turístico na região. O Observatório utiliza um conjunto de 102 indicadores, com base no sistema de indicadores Europeus ETIS - *European Tourism Indicator System*, para monitorizar as várias dimensões da sustentabilidade do desenvolvimento turístico, a dimensão económica, social e ambiental.

## 4.2 Método

Este artigo condensa e reflete os resultados do “Inquérito Anual: O turismo na perspetiva dos residentes”, realizado pelo Observatório do Turismo Sustentável do Centro de Portugal, em julho de 2022, com base num questionário *online*, na plataforma *google forms*, tendo sido divulgado via *email* aos 100 municípios e às 972 freguesias.

O questionário incluía cinco secções, designadamente: (I) avaliação dos impactos percebidos do turismo; (II) grau de adesão a crenças muito difundidas sobre os impactos do turismo; (III) grau de satisfação dos inquiridos em relação ao turismo; (IV) contributos e sugestões dos inquiridos; (V) caracterização sociodemográfica dos inquiridos.

Na secção I, foram aferidos os impactos do turismo na região em 7 domínios (1. qualidade de vida; 2. património cultural; 3. património natural; 4. identidade regional; 5. cultura regional; 6. preservação do ambiente; 7. economia regional), devendo os respondentes



ponderar estes impactos em escalas de Likert de 5 pontos, variando entre 1 (“muito prejudicial”) e 5 (“muito benéfico”).

A secção II continha 13 afirmações que permitiam avaliar os impactos positivos do turismo na região (8 itens), designadamente: economia local, oportunidades de emprego, oferta de lazer e experiências culturais, a requalificação e planeamento urbano, preservar os espaços naturais, as infraestruturas básicas e benefício pessoal; bem como os impactos negativos (5 itens) nas seguintes áreas: custo de vida, desperdícios e resíduos, superlotação de espaços urbanos, poluição visual e sonora e, ainda, sentimentos de insegurança e vandalismo. Os inquiridos deviam evidenciar o seu grau de acordo/desacordo em relação estas afirmações numa escala de 5 pontos, desde um mínimo de 1 (“discordo em absoluto”) a um máximo de 5 = (“concordo em absoluto”). Estas dimensões de impacto do turismo surgem frequentemente na literatura científica do turismo, como verificámos anteriormente.

A satisfação dos residentes (secção III) foi operacionalizada através da avaliação a 5 itens: quatro itens com foco nas estações do ano (*sinto-me globalmente satisfeito(a) com o turismo na região onde vivo: na primavera / no verão / no outono / no inverno*) e um item mais global e focado no empoderamento da comunidade: *"estou globalmente satisfeito(a) com o nível de envolvimento dos residentes nas decisões sobre planeamento e ao desenvolvimento turístico"*, sendo a escala de avaliação a mesma que fora utilizada na secção II.

A secção IV (contributos dos inquiridos – sugestões de medidas), incluía uma questão aberta e uma questão fechada, designadamente: (a) Questão aberta: *“Enquanto residente da região Centro de Portugal, indique que medidas gostaria de ver tomadas pelas entidades responsáveis, de modo a minimizar os impactos negativos e/ou a aumentar os impactos positivos do Turismo”*; (b) A questão fechada, colocada de modo a melhor compreender o sentido das avaliações dos inquiridos, incidia sobre a relação profissional com o turismo, categorizando a atividade profissional dos respondentes como: nula, parcial ou plena.

Por último, o questionário aferia o perfil sociodemográfico dos inquiridos (secção V), com base nos seguintes parâmetros: sexo (masculino, feminino, não binário), idade, estado civil, escolaridade, local de residência (concelho e freguesia) e, por último, possuir 2ª habitação.

Os *softwares* SPSS e NVivo 12 Pro foram utilizados para efetuar a análise quantitativa e qualitativa das respostas obtidas.

### 4.3 Amostra

A amostra é constituída por 937 respondentes com domicílio permanente em 90 dos 100 concelhos da região, e categorizados nas 8 NUTS III. À dimensão da amostra está associado um erro amostral de 3.2% para um nível de confiança 95%, o que significa que os resultados do presente estudo devem ser considerados dentro de um intervalo de confiança de 6.4%, valor considerado bastante satisfatório para estudos por sondagem (principalmente quando não se pretende extrapolar diretamente os resultados obtidos para a população em estudo).

Observa-se uma clara predominância de respondentes do sexo feminino e também uma nítida prevalência de inquiridos com níveis de habilitações elevados (Quadro 1), principalmente com licenciatura. Embora o padrão de habilitações se afaste claramente do que é normal na população portuguesa, convém notar que o tema do presente estudo tende a ser mais do âmbito de interesses das pessoas com maiores níveis de instrução, por isso este desequilíbrio era expectável.

A distribuição etária dos inquiridos está bem equilibrada (uma percentagem elevada dos inquiridos estão nos principais escalões etários que são o alvo preferencial do presente estudo, entre 31 e 60 anos). Relativamente à relação entre atividade profissional e a atividade turística, quase dois terços afirmam que a sua atividade profissional não depende em nada do turismo, e apenas 12.4% indicam que trabalham em profissões que dependem diretamente do turismo. Relativamente à distribuição dos inquiridos por NUTS III, há uma maior concentração de inquiridos nas NUTS III do litoral em contraponto às quatro NUTS III que abrangem os territórios de baixa densidade, denotando uma boa distribuição da amostra. Relativamente à variável “estado civil”, os inquiridos casados, combinados com os solteiros, perfazem cerca de 90% do total de inquiridos, o que mais uma vez testemunha o padrão equilibrado da amostra do presente estudo (Quadro 1).

**Quadro 1 – Caracterização da amostra**

	N	%		N	%
<b>Sexo</b>			<b>Estado Civil</b>		
Feminino	565	60,3	Solteiro(a)	260	27,7
Masculino	367	39,2	Casado(a) / União de facto	574	61,3
Não binário	5	00,5	Divorciado(a) / Separado(a)	86	09,2
<b>Distribuição etária</b>			Viúvo(a)	17	01,8
de 17 a 30 anos	140	14,9	<b>Região de residência</b>		
de 31 a 45 anos	372	39,7	Oeste	199	21,3
de 46 a 60 anos	321	34,3	Região de Leiria	166	17,8
Mais de 60 anos	104	11,1	Região de Coimbra	164	17,6
<b>Escolaridade</b>			Região de Aveiro	134	14,3
Ensino primário	6	00,6	Viseu Dão Lafões	88	09,4
Ensino secundário	284	30,3	Beira Baixa	64	06,8
Licenciatura	372	39,7	Médio Tejo	63	06,7
Mestrado / Doutoramento	271	28,9	Beiras e Serra da Estrela	59	06,3
Não respondeu	4	00,4	<b>Dependência profissional ao turismo</b>		
<b>Possui 2ª habitação</b>			Nula	587	62,6
Não	730	77,9	Parcial	234	25,0
Sim	207	22,1	Total	116	12,4

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Quadro 2 resume os principais resultados do presente estudo, apresentando para cada item do questionário a respetiva distribuição de frequências, a média e o desvio-padrão. Além disso, os itens de cada conceito foram agrupados em variáveis médias, após verificação do respetivo coeficiente de confiabilidade ou consistência inter-itens (alfa de Cronbach). Considerando o indicador “*impactos percebidos do turismo*” constata-se que as avaliações são tendencialmente positivas, isto é, entre os residentes da região Centro de Portugal são mais aqueles que consideram o turismo como “benéfico” ou “muito benéfico”, do que aqueles que o avaliam como “prejudicial” ou “muito prejudicial”. Além disso, o impacto na economia é visto como sendo o mais benéfico e, inversamente, é na área do ambiente que se observa uma perceção menos positiva dos impactos do turismo.



**Quadro 2 – Impactos percebidos e nível de satisfação dos residentes face ao turismo\***

	MP	P	N/N	B	MB	Média	D.p
<b>Fator 1: Impactos percebidos...</b> (alfa = 0.91)						<b>3,55</b>	<b>0,90</b>
... na economia regional	0,9	1,9	12,2	33,8	51,2	4,33	0,83
... no património cultural	1,2	3,9	18,0	49,3	27,5	3,98	0,85
... na cultural regional	1,7	5,2	19,4	46,9	26,8	3,92	0,91
... na identidade regional	2,2	6,1	19,4	43,6	28,6	3,90	0,96
... na qualidade de vida	2,8	10,6	23,4	43,3	20,0	3,67	0,99
... no património natural	3,6	18,8	14,9	39,4	23,3	3,60	1,14
... na preservação do ambiente	5,4	24,5	20,5	34,3	15,3	3,29	1,16
<b>Fator 2: Juízos de valor positivos</b> (alfa =0.90) <i>O Turismo na minha região...</i>						<b>3,44</b>	<b>0,88</b>
... é benéfico para a comunidade	3,5	4,8	14,8	35,4	41,4	4,06	1,03
... favorece a economia local	3,8	6,1	13,1	37,4	39,6	4,03	1,06
... cria novas oportunidades de emprego	6,2	10,1	16,5	33,9	33,2	3,78	1,19
... aumenta a oferta de lazer/experiências culturais	5,5	9,2	19,2	37,2	28,8	3,75	1,13
... apoia a requalificação urbana e o planeamento	9,8	14,6	26,0	32,0	17,5	3,33	1,21
... é benéfico para mim	12,1	14,1	32,2	20,8	20,8	3,24	1,27
... contribui para preservar os espaços naturais	10,6	17,6	27,5	29,5	14,8	3,20	1,20
... ajuda a melhorar as infraestruturas básicas	15,3	20,0	25,7	23,5	15,6	3,04	1,29
<b>Fator 3: Juízos de valor negativos</b> (alfa = 0.85) <i>O Turismo na minha região...</i>						<b>3,19</b>	<b>0,94</b>
... contribui para o aumento do custo de vida	5,8	10,7	28,0	30,1	25,5	3,59	1,15
... induz o aumento de desperdícios e resíduos	9,1	11,5	28,8	29,2	22,3	3,26	1,19
... induz o aumento da superlotação dos espaços locais	8,5	14,2	26,1	28,7	22,4	3,24	1,22
... induz o aumento da poluição visual e sonora	12,4	21,5	28,0	22,5	15,7	3,08	1,25
... induz sentimentos de insegurança e vandalismo	26,9	30,4	25,2	12,0	5,5	2,39	1,16
<b>Fator 4: Satisfação face ao turismo</b> (alfa=0.86) <i>Sinto-me satisfeito com o turismo na minha região...</i>						<b>3,12</b>	<b>0,94</b>
... no verão	8,6	14,6	21,7	32,8	22,3	3,45	1,23
... na primavera	6,5	15,2	28,9	32,2	17,2	3,38	1,13
... no outono	8,1	18,8	29,9	28,0	15,3	3,23	1,16
... no inverno	14,9	20,3	28,1	21,2	15,5	3,02	1,28
<b>Envolvimento da comunidade nas tomadas de decisão</b>	23,6	24,5	32,6	14,2	5,1	<b>2,53</b>	<b>1,15</b>

\*Legenda: Muito Prejudicial (MP), Prejudicial (P), Não tem qualquer efeito (N/N), Benéfico (B) e Muito benéfico (MB); Desvio Padrão (D.p.).

Além disso, os inquiridos tendem a concordar com os diversos “juízos de valor positivos” sobre o turismo, com destaque para as seguintes afirmações “O Turismo na minha região é benéfico para a comunidade local” e “O Turismo na minha região contribui para a melhoria da economia local” (Quadro 2). Os inquiridos também tendem a concordar, embora de modo menos categórico, com as afirmações de que o turismo “cria oportunidades de emprego”, “aumenta a oferta de opções de lazer e as experiências culturais”, “contribui para a requalificações de edifícios e planeamento urbano”, aporta benefícios pessoais - “é benéfico para mim”,

“*contribui para a preservação dos espaços naturais*”. Contudo, o juízo segundo o qual o turismo “*contribui para a melhoria de infraestruturas básicas*” não colhe a anuência dos inquiridos, são tantos os que discordam como os que concordam com essa afirmação.

Apesar de evidenciar um nível geral de concordância sobre os referidos benefícios que o turismo aporta às suas regiões, os respondentes estão relativamente bem conscientes dos custos ambientais e sociais inerentes à atividade turística. Assim, três dos cinco juízos de valor negativos (designadamente, “aumento do custo de vida”, “aumento de desperdícios e resíduos”, “aumento da superlotação dos espaços locais”) são apoiados pela maioria dos inquiridos. Contudo, a ideia segundo a qual o turismo “*contribui para o aumento do sentimento de insegurança e vandalismo*” tende a ser rejeitada (Quadro 2).

Por último, a avaliação do nível de satisfação em relação ao turismo revela claramente que os residentes inquiridos gostariam de ter um maior nível de pressão turística na sua região (Quadro 2). Ou seja, o nível de satisfação com o turismo é maior no verão, precisamente na época alta, e menor no inverno, que corresponde à época mais baixa. Relativamente à primavera e ao outono, o nível de satisfação está num patamar intermédio. Quer isto dizer que quanto maior o número de turistas que visitam a região, maior a satisfação dos residentes, e vice-versa. Ora, estes dados são reveladores de que o desenvolvimento do turismo na região Centro de Portugal ainda está longe do ponto crítico a partir do qual emerge a insatisfação.

A Hipótese 1 do nosso estudo preconiza uma relação direta entre a dependência profissional ao turismo e a perceção dos impactos turístico. O construto “grau de dependência profissional ao turismo” (“nulo”, “parcial”, “total”) foi operacionalizado através da auto-categorização dos inquiridos; já o construto “perceção dos impactos do turismo” foi operacionalizado através de quatro parâmetros: “impactos percebidos do turismo”, “juízos de valor positivos sobre o turismo”; juízos de valor negativos sobre o turismo” e “satisfação face ao turismo”. A verificação da hipótese sobre diferenças de média foi efetuada com recurso ao teste One Way ANOVA, uma vez garantido o pressuposto da homogeneidade das variâncias das amostras, com aplicação do teste de Levene).

Como se evidencia no Quadro 3, observam-se de facto diferenças estatisticamente significativas na avaliação dos impactos do turismo e na adesão dos inquiridos a juízos de valor positivos sobre o turismo, no sentido que é predito na hipótese:

- o indicador “impactos percebidos do turismo” obtém uma ponderação mais favorável por parte dos respondentes cuja atividade profissional depende diretamente do turismo, comparativamente àqueles cuja atividade profissional depende apenas parcialmente do turismo e àqueles cujas profissões não dependem do turismo. Em corroboração desta Hipótese, observam-se também diferenças de média estatisticamente significativas no indicador “impactos percebidos do turismo” em 4 das sub-regiões do Centro de Portugal, designadamente: Região de Aveiro, Beiras e Serra da Estrela, Oeste e Viseu Dão Lafões. Observam-se diferenças de média nas restantes 4 NUTS III (Beira Baixa, Região de Coimbra, Região de Leiria e Médio Tejo) que, no entanto, não têm significado estatístico.

**Quadro 3: Impactos percebidos do turismo e da satisfação dos residentes face ao turismo em função da respetiva dependência profissional do turismo (valores médios)**

	Média geral	Grau de dependência profissional ao turismo			One Way ANOVA		Teste de Levene	
		Nula	Parcial	Total	Z	Sig.	W	Sig.
<b>Região Centro de Portugal</b>								
Impactos percebidos	3,55	3,44	3,62	3,98	18,68	0,000	0,45	0,640
Juízos de valor positivos	3,44	3,34	3,50	3,83	16,48	0,000	0,76	0,467
Juízos de valor negativos	3,19	3,21	3,19	3,08	0,91	0,403	0,65	0,521
Satisfação face ao turismo	3,27	3,25	3,27	3,41	1,32	0,269	1,45	0,236
<b>Região de Aveiro</b>								
Impactos percebidos	3,48	3,31	3,61	3,95	4,13	0,018	1,10	0,336
Juízos de valor positivos	3,37	3,19	3,50	3,84	4,32	0,015	1,23	0,297
Juízos de valor negativos	3,33	3,37	3,33	3,16	0,31	0,735	1,58	0,210
Satisfação face ao turismo	3,01	2,89	3,18	3,10	1,08	0,343	2,27	0,107
<b>Região de Coimbra</b>								
Impactos percebidos	3,58	3,52	3,51	3,89	1,67	0,191	0,01	0,998
Juízos de valor positivos	3,46	3,42	3,39	3,75	1,57	0,212	0,08	0,925
Juízos de valor negativos	3,26	3,33	3,16	3,15	0,71	0,495	0,58	0,563
Satisfação face ao turismo	3,17	3,18	3,05	3,31	0,61	0,547	0,22	0,806
<b>Região da Beira Baixa</b>								
Impactos percebidos	3,29	3,13	3,67	3,58	2,06	0,137	0,39	0,676
Juízos de valor positivos	3,18	3,03	3,56	3,38	2,00	0,144	0,69	0,505
Juízos de valor negativos	2,67	2,66	2,71	2,68	0,03	0,975	0,44	0,646
Satisfação face ao turismo	2,95	2,94	3,11	2,48	0,79	0,460	0,21	0,815
<b>Região das Beiras e S. Estrela</b>								
Impactos percebidos	3,79	3,47	4,25	4,38	6,05	0,004	2,27	0,107
Juízos de valor positivos	3,67	3,38	4,09	4,21	5,33	0,008	2,92	0,063
Juízos de valor negativos	2,84	2,80	3,15	2,67	0,80	0,456	1,87	0,157
Satisfação face ao turismo	2,84	3,01	3,82	3,13	3,35	0,042	1,07	0,349
<b>Região de Leiria</b>								
Impactos percebidos	3,60	3,53	3,79	3,67	1,28	0,280	0,39	0,676
Juízos de valor positivos	3,49	3,43	3,68	3,49	1,31	0,273	0,37	0,690
Juízos de valor negativos	3,08	3,15	3,02	2,69	1,68	0,189	0,56	0,571
Satisfação face ao turismo	3,23	3,19	3,39	3,09	0,73	0,484	1,25	0,289
<b>Região do Médio Tejo</b>								
Impactos percebidos	3,75	3,59	3,83	4,23	2,13	0,129	0,10	0,908
Juízos de valor positivos	3,64	3,49	3,72	4,06	1,78	0,179	0,08	0,924
Juízos de valor negativos	3,03	2,95	3,13	3,03	0,30	0,744	0,57	0,570
Satisfação face ao turismo	3,28	3,19	3,52	2,80	2,15	0,126	0,03	0,976
<b>Região do Oeste</b>								
Impactos percebidos	3,33	3,20	3,30	3,91	7,97	0,001	0,99	0,373
Juízos de valor positivos	3,21	3,08	3,20	3,75	7,27	0,001	1,25	0,288
Juízos de valor negativos	3,54	3,56	3,49	3,53	0,13	0,875	1,85	0,161
Satisfação face ao turismo	3,05	3,04	2,93	3,32	2,12	0,123	1,83	0,163
<b>Região de Viseu Dão Lafões</b>								
Impactos percebidos	3,89	3,85	3,66	4,46	3,11	0,050	0,28	0,754
Juízos de valor positivos	3,79	3,76	3,54	4,31	2,93	0,059	0,22	0,804
Juízos de valor negativos	2,99	3,09	2,75	2,68	1,33	0,270	0,28	0,760
Satisfação face ao turismo	3,26	3,31	3,02	3,28	0,58	0,560	0,17	0,842

- De igual modo, verificam-se diferenças de média estatisticamente significativas na avaliação do indicador “juízos de valor positivos” em função da dependência profissional do turismo. À luz destes dados podemos afirmar que a Hipótese 1 do presente estudo é globalmente corroborada. A Hipótese 1 é também corroborada nas referidas quatro NUTS

III da região Centro de Portugal (Região de Aveiro, Beiras e Serra da Estrela, Oeste e Viseu Dão Lafões). A dependência profissional do turismo não afeta a avaliação deste indicador por parte dos inquiridos das restantes quatro NUTS III (Beira Baixa, Região de Coimbra, Região de Leiria e Médio Tejo).

Sucintamente, os dados apresentados no Quadro 3 corroboram globalmente a Hipótese 1 relativa ao papel da dependência profissional ao turismo, mas apenas parcialmente.

O Quadro 4 apresenta as médias das avaliações atribuída à variável “*estou globalmente satisfeito(a) com o nível de envolvimento dos residentes nas decisões relativas ao planeamento e ao desenvolvimento turístico*”. Observando os resultados desta variável (quer a média da amostra global do Centro de Portugal, quer os valores médios das subamostras das 8 NUTS III), verifica-se que os inquiridos deste estudo se manifestam insatisfeitos, embora a um nível moderado, relativamente ao modo como são envolvidos nas decisões sobre planeamento e desenvolvimento turístico. Além disso, os dados revelam que a referida avaliação negativa nada tem que ver com a dependência profissional dos inquiridos em relação ao turismo. Ou seja, independentemente de trabalharem ou não numa profissão ligada ao turismo, os inquiridos manifestam-se algo insatisfeitos em relação ao facto de não serem envolvidos nas tomadas de decisão.

**Quadro 4: Satisfação face ao envolvimento dos residentes nas decisões sobre planeamento e desenvolvimento turístico em função da dependência profissional do turismo (médias)**

	Média geral	Grau de dependência profissional ao turismo:			One Way ANOVA		Teste de Levene	
		Nulo	Parcial	Total	Z	Sig.	W	Sig.
Centro de Portugal	2,53	2,49	2,58	2,61	0,91	0,405	0,55	0,575
Região de Aveiro	2,46	2,27	2,61	2,94	2,50	0,086	2,31	0,104
Região de Coimbra	2,53	2,56	2,39	2,64	0,49	0,612	0,40	0,669
Beira Baixa	2,31	2,23	2,71	1,80	1,36	0,264	0,91	0,408
Beiras e Serra Estrela	2,71	2,61	2,82	2,91	0,29	0,750	0,50	0,609
Região de Leiria	2,60	2,58	2,84	2,00	2,77	0,066	0,65	0,526
Médio Tejo	2,72	2,68	2,79	2,67	0,08	0,926	0,86	0,430
Região Oeste	2,25	2,16	2,32	2,48	1,21	0,301	0,33	0,723
Viseu Dão Lafões	2,98	3,05	2,54	3,10	1,13	0,328	0,92	0,405

Como fora enunciado na Hipótese 2, é expectável a existência de uma correlação positiva entre a variável “satisfação com o envolvimento nas decisões” e os demais indicadores aferidos no presente estudo. A observação do Quadro 5 revela, de facto, a existência de correlações positivas fortes ( $r$  de Pearson) entre a “satisfação com o envolvimento nas decisões” e o indicador “impactos percebidos do turismo”, quer na amostra global, quer nas amostras das 8 NUT III (valores de “ $r$ ” de Pearson entre 0.44 e 0.60).

A Hipótese 2 é também corroborada pela existência de correlações positivas e fortes (Quadro 5) entre a variável “satisfação com o envolvimento nas decisões” e o indicador “Juízos de valor positivos” (valores de “ $r$ ” variando entre 0.57 e 0.71), o mesmo se verificando na correlação com o indicador “satisfação face ao turismo”, com valores de “ $r$ ” sempre positivos e variando entre 0.44 e 0.56. No entanto, a Hipótese 2 não tem comprovação empírica relativamente ao indicador “juízos valor negativos”.

**Quadro 5: Correlações do indicador “envolvimento dos residentes nas decisões sobre planeamento e desenvolvimento turístico” com os indicadores “impactos percebidos”, “juízos de valor positivos”, “juízos de valor negativos” e “satisfação face ao turismo”**

	<b>Impactos percebidos</b>	<b>Juízos de valor positivos</b>	<b>Juízos de valor negativos</b>	<b>Satisfação face ao turismo</b>
Centro de Portugal	0.56**	0.65**	-0.06	0.48**
Região de Aveiro	0.60**	0.69**	-0.07	0.55**
Região de Coimbra	0.52**	0.61**	0.03	0.46**
Beira Baixa	0.51**	0.61**	0.24	0.52**
Beiras e S. da Estrela	0.53**	0.63**	0.35*	0.56**
Região de Leiria	0.51**	0.62**	-0.07	0.49**
Médio Tejo	0.48**	0.60**	0.11	0.47**
Região Oeste	0.62**	0.71**	-0.27**	0.42**
Viseu Dão Lafões	0.44**	0.57**	-0.03	0.44**

\*\* Correlação significativa a 0.01; \*Correlação significativa ao nível de 0.05.

Em complemento à análise dos dados quantitativos, procedeu-se à análise de conteúdo dos comentários espontâneos dos inquiridos. Esses comentários consistiam essencialmente em críticas ou sugestões concretas visando a melhoria do sistema de gestão e governança do destino. A partir da análise de conteúdo essas críticas e sugestões foram categorizadas em temas (ver Quadro 6). Antes de passar à apreciação dos temas e preocupações mais frequentes, importa salientar que 496 dos 937 (53%) apresentaram contributos, o que pode ser considerado por si só como um indício claro do elevado interesse dos inquiridos em terem voz ativa na tomada de decisões e no planeamento turístico. Aliás, nos comentários dos residentes predominam preocupações do âmbito temático da “gestão turística e da governança do destino”, sendo que 49 inquiridos referem explicitamente a necessidade de um maior envolvimento das comunidades locais no planeamento e desenvolvimento turístico (ver Quadro 7), no mesmo sentido referido anteriormente a propósito do indicador “envolvimento nas decisões” como uma das áreas mais problemáticas.

**Quadro 6: Temas evidenciados na análise de conteúdo**

<b>Temas</b>	<b>Nº de sugestões</b>	<b>Percentagem</b>
Gestão e governança dos destinos	329	36.3%
Melhoria das infraestruturas e dos transportes	176	19.3%
Questões de planeamento turístico	108	11.9%
Questões de sustentabilidade	108	11.9%
Questões ambientais a nível da gestão urbana	103	11.3%
Sugestões de investimento	60	6.5%
Melhoria da oferta	26	2.8%

**Quadro 7: Preocupações no domínio da gestão e governança do destino**

Itens	N	%
<i>Aumento da oferta cultural</i>	56	6.2%
<i>Melhoria da promoção turística</i>	55	6.0%
<i>Envolvimento dos residentes na tomada de decisões</i>	49	5.4%
<i>Incentivos à valorização do património cultural</i>	30	3.3%
<i>Incentivos ao desenvolvimento turístico</i>	24	2.6%
<i>Redução da sazonalidade</i>	21	2.3%
<i>Envolvimento de outros stakeholders na tomada de decisões</i>	20	2.2%
<i>Programa estratégico para o desenvolvimento sustentável</i>	20	2.2%
<i>Sensibilizar stakeholders para com o crescimento turístico</i>	18	2.0%
<i>Mão de obra qualificada</i>	18	2.0%
<i>Apoio ao comércio local</i>	9	1.0%
<i>Criação de rotas turísticas</i>	6	0.7%
<i>Aumento da estada média</i>	3	0.4%
<i>Total</i>	<b>329</b>	<b>36.3%</b>

Além disso, a grande maioria das sugestões dos inquiridos apela a um maior investimento turístico nas suas regiões (nomeadamente incentivos ao investimento em novos serviços), assim como a uma maior diversificação da oferta turística nos seus territórios (apostando em produtos culturais, no património cultural, e nas rotas turísticas, entre outros), à melhoria da promoção turística, à redução da sazonalidade, e ainda à melhoria das infraestruturas (transportes, rede viária, acessos etc.). Estes resultados vêm novamente reforçar alguma da insatisfação dos residentes em relação ao turismo na época baixa. Fica assim evidente que os residentes anseiam por um maior aproveitamento de oportunidades de crescimento turístico na região Centro de Portugal, de modo a reduzir a sazonalidade, a aumentar a estada média dos turistas e, inclusive, a aumentar os fluxos turísticos.

De um modo global, os dados do presente estudo revelam um nível satisfatório de aprovação das políticas de desenvolvimento turístico por parte dos residentes da região Centro de Portugal, sendo a avaliação dos inquiridos matizada, quer em função do nível de desenvolvimento turístico da respetiva sub-região de residência, quer em função de dois fatores considerados no presente estudo e cuja importância vem sendo referida na literatura: os benefícios decorrentes da relação profissional com o turismo e o grau de (in)satisfação em relação à participação das comunidades locais nas decisões relativas ao planeamento e ao desenvolvimento turístico.

## 6. CONCLUSÃO

O crescimento exponencial do turismo nas últimas décadas tornou mais acutilante um vasto conjunto de preocupações sociais, ambientais e de equidade económica, que passaram a integrar as agendas do desenvolvimento turístico sustentável e, concomitantemente, a própria gestão dos destinos turísticos. A auscultação regular das comunidades locais passou a ser um instrumento de gestão fundamental para promover o desenvolvimento sustentável dos destinos turísticos. Neste contexto, o presente estudo procurou contribuir para um melhor conhecimento da realidade do turismo na região Centro de Portugal, aferindo o modo como os residentes percebem os impactos do turismo, bem como o seu nível de satisfação perante as dinâmicas de transformação social, ambiental e económica que são induzidas pelo turismo. Adicionalmente, o presente estudo analisou em que medida, à luz da Teoria das Trocas Sociais, os impactos percebidos do turismo e a satisfação dos residentes são influenciados pelos benefícios decorrentes da dependência profissional do turismo e pelo nível de envolvimento das comunidades locais nas decisões relativas ao planeamento e ao desenvolvimento turístico.

Os resultados deste estudo mostram que os 937 inquiridos do Centro de Portugal estão globalmente satisfeitos com o desenvolvimento turístico e com os seus impactos específicos no território, principalmente nos domínios da economia local, do emprego, da criação de opções de lazer e da requalificação urbana. Não obstante, reconhecem também alguns dos custos sociais e ambientais do turismo, em linha com o que geralmente vem referenciado na literatura (e.g., Butler, 1999; Higgins-Desbiolles, 2019; Woo et al., 2022; Andereck et al., 2005; Jani, 2018), nomeadamente, o impacto direto do turismo no aumento do custo de vida, no aumento do desperdício e dos resíduos e na superlotação dos espaços.

Ainda assim, os residentes manifestam principalmente a sua satisfação com o nível de pressão turística no momento atual, estando mais satisfeitos com o nível de pressão turística no verão (época alta no Centro de Portugal) e menos satisfeitos com o desenvolvimento turístico no inverno, época de mais baixo fluxo de turistas. Por conseguinte, é razoável concluir que os residentes querem que o turismo continue a crescer na região Centro de Portugal e, por isso, revelam-se menos satisfeitos face à escassez de turismo nos seus territórios. Estes resultados foram expressos invariavelmente nas 8 NUTS III da região Centro, mas com principal destaque nas NUTS III com menor índice de desenvolvimento turístico, designadamente a Beira Baixa e as Beiras e Serra da Estrela. À luz do modelo de Doxey (1975) podemos concluir que o nível de desenvolvimento turístico na região Centro de Portugal ainda se encontra na fase inicial da euforia, isto é, numa fase em que os residentes se manifestam satisfeitos com a presença dos turistas nos seus territórios, ainda longe do ponto crítico a partir do qual emerge a insatisfação em relação à pressão turística (Doxey, 1975). No entanto, e contrariamente à ideia expressa no modelo clássico de Doxey que associa a insatisfação apenas a elevados níveis de pressão turística, os dados deste estudo revelam que, no Centro de Portugal, a insatisfação também surge associada a níveis muito baixos de pressão turística. Tanto os dados quantitativos, como a análise de conteúdo, legitimam a constatação de que os residentes desejam um aumento do investimento turístico nos seus territórios, visando um maior aproveitamento do potencial turístico das suas regiões. Estes resultados são de grande relevância para os estudos sobre (in)satisfação dos residentes, sugerindo que os dois cenários extremos (“pressão turística muito baixa” e “pressão turística muito elevada”) tendem a ser considerados indesejáveis pelas comunidades locais. Assim, sugere-se que as futuras investigações nesta área considerem, com maior acutilância e de modo comparativo, os impactos do turismo associados a diferentes níveis de pressão turística, considerando a sazonalidade como uma variável moderadora da equação.

Neste estudo verificou-se também que os benefícios decorrentes da relação profissional com o turismo influenciam as perceções dos residentes em relação aos impactos do turismo nas suas regiões (H1), como vem sendo advogado pela Teoria das Trocas Sociais (Andereck et al., 2005; Jani, 2018; Nunkoo, 2016). Embora nas NUTS III Beira Baixa, Região de Coimbra, Região de Leiria e Médio Tejo não se tenham observado diferenças estatisticamente significativas, a média global para o Centro de Portugal mostra que a Hipótese 1 foi globalmente corroborada, isto é, os residentes que desenvolvem atividades profissionais diretamente ligadas ao turismo têm uma perceção mais positiva dos impactos do turismo, do que os residentes cuja atividade profissional não depende do turismo.

Na senda de Jani (2018) e Nunkoo (2016) o presente estudo tomou em consideração o fator “nível de satisfação dos residentes com o seu envolvimento nas decisões relativas ao planeamento e desenvolvimento turístico”. Os resultados revelaram que os inquiridos do Centro de Portugal se encontram insatisfeitos, embora a um nível moderado, em relação ao modo como são envolvidos nas decisões e no planeamento turístico das suas regiões. No entanto, a insatisfação com o baixo nível de envolvimento nas decisões não foi influenciada pela dependência profissional dos inquiridos face ao turismo. Em contrapartida, e tal como preconizado na Hipótese 2, o nível de envolvimento nas decisões influencia diretamente os impactos percebidos do turismo, bem como a satisfação dos residentes relativamente à pressão turística. Ou seja, os residentes mais satisfeitos com o envolvimento nas decisões têm uma perceção mais positiva dos impactos do turismo, tendem a concordar mais com os juízos de valor sobre os benefícios do turismo e sentem-se mais satisfeitos com o desenvolvimento turístico. E, inversamente, os residentes insatisfeitos por não serem envolvidos nas decisões relativas ao planeamento e desenvolvimento turístico têm uma perceção mais pessimista sobre os impactos do turismo, tendem a concordar menos com os juízos de valor sobre os seus benefícios e estão menos satisfeitos com o desenvolvimento turístico.



Estes resultados são de grande relevância para os decisores políticos locais, por duas razões interligadas: por um lado, a participação das comunidades locais nas decisões relativas ao planeamento e desenvolvimento turístico é um indicador fundamental para garantir a sustentabilidade do turismo; por outro, como advogado neste estudo, o descontentamento em relação ao baixo nível de participação nas decisões por parte dos residentes influencia negativamente os impactos percebidos do turismo e a satisfação (e por conseguinte, a tolerância) em relação aos múltiplos aspetos do turismo. Por conseguinte, os decisores regionais e locais devem ajustar os seus modelos de governação e de gestão turística, de modo a integrarem de forma pró-ativa a voz das comunidades locais, consultando periodicamente os residentes, e colhendo daí os correspondentes benefícios em termos de maior coesão social e de proatividade das suas políticas em prol de um desenvolvimento mais sustentável do turismo.

## REFERÊNCIAS

- Andereck, K., Valentine, M., Knopf, C., & Vogt, C. A., (2005), “Residents’ perceptions of community tourism impacts”, *Annals of Tourism Research*, 32, nº4, 1056–1076. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.03.001>
- Biendicho, M., Papaioikonomou, E., & Setó-Pamies, D. (2022). “Tourists Go Home! Examining Antitourism in Barcelona From an Emotions Perspective”. *Tourism, Culture and Communication*, 22(3), 275–295. <https://doi.org/10.3727/109830421X16345418234010>
- Burns, P., & Bibbings, L. (2012). “Climate change and tourism”. In *The Routledge Handbook of Tourism and the Environment*. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2003.08.006>
- Butler, R. W. (1999). “Le tourisme durable : Un état de la question”. *Tourism Geographies*, 1(1), 7–25. <https://doi.org/10.1080/14616689908721291>
- Clancy, M. (2019). “Overtourism and resistance”. In *Overtourism*. <https://doi.org/10.4324/9780429197987-2>
- Cocola-Gant, A. (2020). “Apartamentos Turísticos, Covid-19 e Capitalismo de Plataformas”. *Finisterra*, 115. <https://doi.org/10.18055/Finis20187>
- Cocola-gant, A., & Gago, A. (2019). “Airbnb, buy-to-let investment and tourism-driven displacement - A case study in Lisbon”. 1–34.
- Dias, F. (2007). “Au-delà de la dichotomie touriste/résidente: Impacts et bénéfices perçus du tourisme et soutien des portugais à la «touristification» de l'arrière-pays”. Tese de doutoramento em *Sciences du Tourisme*, Universidade de Perpignan.
- Doxey, G. (1975). “A causation theory of visitor/resident irritants: Methodology and research inferences”. *Proceedings of the Travel Research Association 6th Annual Conference* (pp. 195–198). San Diego: Travel Research Association.
- Fletcher, R., Murray Mas, I., Blanco-Romero, A., & Blázquez-Salom, M. (2019). “Tourism and degrowth: an emerging agenda for research and praxis”. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1745–1763. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1679822>
- Hall, M. C., & Gössling, S. (2005). “Tourism and Global Environmental Change”. In *Tourism and Global Environmental Change: Ecological, Social, Economic and Political Interrelationships*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203011911>
- González, A. (2018). “Venice: The problem of overtourism and the impact of cruises”. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, 42 35-51.
- Gössling, S., & Peeters, P. (2007). «“It does not harm the environment!” An analysis of industry discourses on tourism, air travel and the environment». *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/10.2167/jost672.0>
- Gössling, S., & Peeters, P. (2015). “Assessing tourism’s global environmental impact 1900–2050”. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639–659. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1008500>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2015). “Inter-market variability in CO2 emission-intensities in tourism: Implications for destination marketing and carbon management”. *Tourism Management*, 46, 203–212. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.021>
- Higgins-Desbiolles, F., Carnicelli, S., Krolkowski, C., Wijesinghe, G., & Boluk, K. (2019). “Degrowing tourism: rethinking tourism”. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1926–1944. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1601732>

- Hughes, N. (2018). «'Tourists go home': anti-tourism industry protest in Barcelona». *Social Movement Studies*, 17(4), 471–477. <https://doi.org/10.1080/14742837.2018.1468244>
- Jani, D. (2018). “Residents’ perception of tourism impacts in Kilimanjaro: An integration of the social exchange theory”. *Tourism*, 66(2), 148–160.
- Jordan et al. (2023). Do residents differentiate between the impacts of tourism, cruise tourism, and Airbnb tourism? *Journal of Sustainable Tourism*, 31(2), 265–283.
- Lenzen, M., Sun, Y. Y., Faturay, F., Ting, Y. P., Geschke, A., & Malik, A. (2018). „The carbon footprint of global tourism”. *Nature Climate Change*, 8(6), 522–528. <https://doi.org/10.1038/s41558-018-0141-x>
- Milano, C., Novelli, M., & Cheer, J. M. (2019). “Overtourism and degrowth: a social movements perspective”. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1857–1875. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1650054>
- Nunkoo, R. (2016). Toward a More Comprehensive Use of Social Exchange Theory to Study Residents’ Attitudes to Tourism. *Procedia Economics and Finance*, 39(November 2015), 588–596. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30303-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30303-3)
- Papathanassis, A. (2017). Over-Tourism and Anti-Tourist Sentiment: An Exploratory Analysis and Discussion. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, 17(2), 288–293.
- Puig, R., Kiliç, E., Navarro, A., Albertí, J., Chacón, L., & Fullana-i-Palmer, P. (2017). Inventory analysis and carbon footprint of coastland-hotel services: A Spanish case study. *Science of the Total Environment*, 595, 244–254. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2017.03.245>
- Saarinen, J. (2012). “Tourism into the wild”: The limits of tourism in wilderness. In *The Routledge Handbook of Tourism and the Environment*. <https://doi.org/10.4324/9780203121108-22>
- Scalabrini, E., & Remoaldo, P. (2022). “View of Residents’ perception of tourism - a systematic review from 1978 to 2019”. *Bulletin of Geography. Socio-Economic Series*, 58, 31–44.
- Torres-Delgado, A., & Saarinen, J. (2014). “Using indicators to assess sustainable tourism development: a review”. *Tourism Geographies*, 16(1), 31–47. <https://doi.org/10.1080/14616688.2013.867530>
- Turismo Centro de Portugal. (2019). “Plano regional de desenvolvimento turístico”.
- Woo, E., Kim, H., & Kim, Y. G. (2022). “Touristification phenomenon and support for tourism development”. *Anatolia*, 33(1), 65–78. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.1906287>
- WTTC. (2022). Economic Impact Reports. <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- Yao et al. (2022). A comparison of tourism-related stressors experienced by residents of three island destinations. *Tourism Geographies*. DOI: 10.1080/14616688.2022.2150301

## AGRADECIMENTOS

Este estudo foi financiado pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro (CCDRC) através do Programa Operacional Centro 2020.