

AVALIAÇÃO DE PARÂMETROS DE SUSTENTABILIDADE EM ZONAS RURAIS: CONCELHOS DA SERRA DA ESTRELA

Elsa Ramos¹

Carla Castro²

Resumen

Os territórios rurais podem beneficiar dos seus recursos endógenos que lhe possibilitam vantagens competitivas assentes na oferta de produtos e experiências diferentes, com repercussões ao nível local e das novas oportunidades de desenvolvimento sustentável.

A procura da harmonia e equilíbrio entre a natureza, numa altura em que as temáticas que envolvem a sustentabilidade estão cada vez mais presentes nas sociedades modernas e em que se procura o balanço da dualidade qualidade/satisfação do cliente, impulsionam o desenvolvimento de novas metodologias de oferta turística.

Sabendo que o desenvolvimento tecnológico está enraizado na sociedade é importante conjugar de uma forma coerente, as expectativas do cliente, as suas exigências, a modernidade, a informação cultural fornecida, a qualidade, a organização, a gestão, tudo isto de uma forma sustentável e integrada em ambiente rural.

Pretende-se com este trabalho analisar a oferta de turismo em contexto rural, em três concelhos da Serra da Estrela, caracterizando o modo como é feito o acolhimento ao cliente (hábitos e costumes locais, animação e integração em práticas agrícolas por exemplo, inquéritos de satisfação), sistemas de gestão da qualidade implementados/em implementação e sua valorização como fator diferenciador e de competitividade, aplicação de práticas sustentáveis ao nível ambiental.

Palavras-chave: Desenvolvimento Sustentável, Certificação, Recursos Endógenos, Territórios Rurais.

¹UDI, Instituto Politécnico da Guarda – ESTH. elsaramos@ipg.pt

²Instituto Politécnico da Guarda – ESS. carla.castro@ipg.pt

EVALUATION OF SUSTAINABILITY PARAMETERS IN RURAL AREAS: MUNICIPALITIES OF SERRA DA ESTRELA

Abstract

Rural areas can benefit from their endogenous resources, which provide them with competitive advantages based on the offer of different products and experiences, with repercussions at local level and new opportunities for sustainable development.

The search for harmony and balance between nature, at a time when the themes that involve sustainability are increasingly present in modern societies and where the balance of duality of quality / customer satisfaction is sought, impels the development of new methodologies of tourist offer.

Knowing that technological development is rooted in society, it is important to consistently combine customer expectations, demands, modernity, cultural information, quality, organization, management, all in a sustainable and integrated in rural environment.

The aim of this work is to analyze the tourism offer in a rural context, in three municipalities of Serra da Estrela, characterizing the way in which the client is received (local habits and customs, recreation and integration in agricultural practices, for example, surveys of satisfaction), quality management systems implemented / implemented and their value as a differentiating factor and competitiveness, application of sustainable practices at the environmental level.

Key-words: Sustainable Development, Certification, Endogenous Resources, Rural Territories.

1.INTRODUÇÃO

A criação do PNSE resultou da implementação de uma política de preservação e conservação do património natural de maior significado. Foi constituído através do Decreto-Lei nº 557/76. Este, visa o ordenamento do território e uma boa harmonia entre atividades humanas e valores naturais, a proteção e valorização de uma população rural que conserva hábitos e formas de uma cultura local; a proteção da vida selvagem e formações endémicas, com o seu valor paisagístico natural em virtude das formas e vestígios histórico-naturais que subsistem; a preservação da economia local assente na agricultura e pastorícia, visto estas constituírem elementos de grande sensibilidade e alvo de procura crescente para atividades lúdicas, integrando-se na estrutura do Instituto de Conservação da Natureza.

Os empreendimentos turísticos de diversas tipologias têm vindo a proliferar de uma forma espantosa. Vários apoios têm vindo a ser concedidos nestas últimas três décadas para a construção ou recuperação de diversificadas unidades de alojamento.

Este artigo é o início do estudo da análise da oferta de turismo em contexto rural, em três concelhos da Serra da Estrela, caracterizando o modo como é feito o acolhimento ao cliente (hábitos e costumes locais, animação e integração em práticas agrícolas), bem como, a noção de sistemas de gestão da qualidade implementado ou não, e a sua valorização como fator diferenciador e de competitividade.

2.PATRIMÓNIO CULTURAL

O sociólogo Guy Rocher (1977, pp.198-199) define cultura como sendo “(...) um conjunto ligado de maneiras de pensar, de sentir e de agir mais ou menos formalizadas que, sendo apreendidas e partilhadas por uma pluralidade de pessoas, servem, de uma maneira simultaneamente objetiva e simbólica, para organizar essas pessoas numa coletividade particular e distinta.”

Parafraseando José Barata Moura (2016), a cultura é um tecido de interlocuções com um, com todos. Não há cultura sem cultivo, o cultivo do ser. A identidade cultural não é um dado já pronto. A identidade cultural é um trabalho intra e intercomunitário pela vivência. Este Professor salienta que “a identidade cultural é para o povo, o cuidado vivo e criador pelo seu próprio destino porvir. Cultiváveis, somos por natureza seres de cultura”

A visão de património cultural modificou-se, já não é apenas uma forma estática que representa a nossa identidade e herança dos nossos antepassados, mas também uma forma de aprendizagem e compreensão da evolução do homem. A crescente importância atribuída ao património pelas sociedades contemporâneas é salientada por Guilherme d’Oliveira Martins em *Património, Herança e Memória* (2009, p. 9, citado em Ramos, 2018) onde refere «o património como um valor e um recurso, que tanto serve o desenvolvimento humano em geral, como concretiza um modelo de desenvolvimento económico e social assente no uso durável dos recursos, com respeito pela dignidade da pessoa humana». O património passa a ser encarado como um elemento fundamental para a compreensão, permanência e construção de uma identidade regional e nacional, contribuindo para o que muitos investigadores chamam de “democratização da cultura”

O património deve ser encarado como uma realidade complexa, basta ver como o conceito de património tem evoluído consideravelmente desde o início da segunda metade do século XX até à atualidade. O conceito tende, hoje, a abranger manifestações culturais, em que se revela a capacidade do homem se relacionar com o meio que o rodeia. Assim, o conceito de património privilegiava o significado, a singularidade e a monumentalidade dos edifícios e objetos, sem, contudo, subestimar a articulação com a sua envolvente geográfica e social. Logo, podemos afirmar que o conceito de património tende, cada vez mais, a abarcar conjuntos urbanísticos, sítios, paisagens naturais e/ou culturais ou ainda territórios na sua globalidade e os respetivos recursos endógenos. (Ramos, 2018)

Na Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural (2002)³ emanada pela UNESCO, refere que “a cultura adquire formas diversas através do tempo e do espaço. Essa diversidade manifesta-se na originalidade e na pluralidade de identidades que caracterizam os grupos e as sociedades que compõem a humanidade. Fonte de intercâmbios, de inovação e de criatividade, a diversidade cultural é, para o género humano, tão necessária como a diversidade biológica para a natureza. Nesse sentido, constitui o património comum da humanidade e deve ser reconhecida e consolidada em benefício das gerações presentes e futuras”.

Em Portugal, de acordo com a Lei n.º 107/2001 (que estabelece as bases da política e do regime de proteção e valorização e divulgação do património cultural), o conhecimento, estudo, salvaguarda, valorização e divulgação do património cultural “visam incentivar e assegurar o acesso de todos à fruição cultural; vivificar a identidade comum da nossa nação e das comunidades regionais e locais a ela pertencentes; promover aumento do bem-estar social e económico e o desenvolvimento regional e local; defender a qualidade ambiental e paisagística”.

O interesse cultural relevante do mundo rural, de acordo com valores de “memória, antiguidade, autenticidade, originalidade, raridade, singularidade ou exemplaridade”, e a sua inclusão no património, reflete bens materiais (imóveis e móveis) e imateriais, “mas também, quando for caso disso, os respetivos contextos que, pelo seu valor de testemunho, possuam com aqueles uma relação interpretativa e informativa” (Lei n.º 107/2001).

Os bens imateriais configuram “realidades que, tendo ou não suporte em coisas móveis e imóveis, representam testemunhos etnográficos ou antropológicos com valor de civilização ou de cultura com significado para a identidade e memórias coletivas”. Estão neste caso, as “expressões orais de transmissão cultural e os modos tradicionais de fazer, nomeadamente as técnicas tradicionais de construção e de fabrico e os modos de preparar os alimentos”, entre outros. Destacam-se as técnicas e os saberes-fazer no âmbito de atividades como a agricultura, a criação de gado/pecuária, a silvicultura, o artesanato e outras artes e ofícios tradicionais; as músicas e as festividades; os momentos mais marcantes do ciclo etnográfico (matança do porco, descamisada, apanha e moagem da azeitona), as tradições orais, entre outras. A gastronomia merece também destaque neste domínio, com o reconhecimento de produtos tradicionais genuínos e singulares, através

3

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_pt.pdf

de medidas normativas orientadas para a sua valorização (por exemplo, os estatutos de denominação de origem protegida e denominação de origem controlada), e de formas voluntárias de organização ou associação tendo em vista defender e promover esses produtos, como é o caso das confrarias. (Ramos, 2018)

Segundo Cravidão (2004) “o uso ‘cultural’ da cultura faz hoje parte das práticas turísticas.

3.IDENTIFICAÇÃO DO PATRIMÓNIO RURAL

1. A Paisagem

A Convenção Europeia da Paisagem, assinada por Portugal e pelos membros do Conselho da Europa, em outubro de 2000, define, no Artº 1º, que paisagem “designa uma parte do território, tal como é apreendido pelas populações, cujo carácter resulta da ação e da interação de fatores naturais e/ou humanos”. Segundo esta Convenção a paisagem desempenha importantes funções de interesse público no âmbito cultural, ecológico, ambiental e social e constitui claramente um recurso favorável à atividade económica. A paisagem contribui para a formação de culturas locais, representa uma componente fundamental do património cultural e natural e assume-se, no todo ou em parte, como elemento importante na qualidade de vida das populações.

A evolução das técnicas de produção agrícola, florestal, industrial e mineira e das técnicas nos domínios do ordenamento do território, do urbanismo, dos transportes, das infraestruturas, do turismo e lazer e, de um modo mais geral, as alterações na economia mundial, estão em muitos casos a acelerar a transformação das paisagens.

Em relação à organização do espaço, temos que ter em conta: o espaço cultivado (terra arável, socos, sebes, cortinas de abrigo, muros, disposição das parcelas, caminhos, etc); prados e pastagens (áreas utilizadas e sua delimitação, abrigos para o gado, etc); floresta (espécies florestais dominantes, formas de condução e exploração, tipos de proprietários, existência de parques naturais, etc); espaço aquático (rios, ribeiras, riachos, albufeiras, salinas, etc); tipos de povoamento (concentrado ou disperso).

Salientando os elementos de apreciação das vias de comunicação, enumera-se: vias terrestres (estradas, caminhos, vias romanas, trilhos, calçadas, caminhos vicinais, obras

de arte, etc); vias fluviais (navegabilidade, infraestruturas, obras de arte, etc.); vias férreas (estações, casas do guarda, obras de arte, etc).

Nos elementos de apreciação nos pontos de referência constam: campanários, torres de vigia, cruzeiros, calvários, marcas geodésicas, vias de comunicação, aquedutos, pontes e fontanários, árvores seculares, sebes e bordaduras, espigueiros, entre outros.

2. O Património Edificado

O património edificado é constituído pelas construções cuja forma e aspeto dependem, entre outros fatores, da sua finalidade, do tipo de construção, da época, do local, dos materiais da região, das tradições, dos estilos arquitetónicos e das características locais das habitações. Neste tipo de património pode-se integrar: Património histórico; Casa de

habitação, construções de exploração agrícola; construções destinadas às atividades artesanais e industriais; construções de utilização coletiva e outro tipo de património, como, abrigos da montanha, casas dos pastores, pombais tradicionais, entre outros.

3. Património Histórico

Podemos considerar como elementos de apreciação: castelos e fortificações; mosteiros e conventos; igrejas e capelas; palácios e solares; sítios arqueológicos e ruínas; pontes e aquedutos; miradouros e mirantes; pelourinhos, cruzeiros e calvários; fontanários, fontes e chafarizes; estátuas, obeliscos e placas comemorativas; monumentos funerários. Tendo em conta a designação e localização, a época de construção, materiais de construção utilizados e estado de conservação, simbologia e representação, utilização atual e importância para a zona geográfica envolvente, relevância social e política nas diversas épocas.

4. Práticas Tradicionais ligadas à agricultura, Pecuária, Floresta e Pesca

As práticas agrícolas tradicionais podem-se considerar como todos os meios usados pelo homem para desbravar a terra, cultivá-la e tirar dela o melhor rendimento, tais como: a atração animal, o equipamento e as alfaías agrícolas, as técnicas culturais, a preservação da variabilidade genética e a organização do trabalho.

As práticas pecuárias consistem no conjunto de atividades pecuárias praticadas no território e da utilização das técnicas mais adequadas: as espécies e raças de animais, as técnicas de manejo e de produção e os ofícios tradicionais correlacionados.

Práticas florestais caracterizam os principais aspetos da atividade silvícola, designadamente, produtos, subprodutos, técnicas de gestão e exploração florestal, transformação e utilização, formas e circuitos de comercialização, bem como os principais ofícios tradicionais correlacionados.

Pesca tradicional e aquacultura tem como pontos de interesse a inventariação de espécies, os tipos de pesca, costeira e de água doce, as técnicas e artes de pesca, a criação de peixes, crustáceos, bivalves, entre outros.

5. Produtos e Hábitos Alimentares Tradicionais

A grande variedade de produtos existentes num determinado território, conduziu, inevitavelmente, à criação de hábitos na dieta alimentar que se revestem, muitas vezes, de tipicidade a nível local, dando igualmente lugar a uma gama alargada de receitas culinárias e a processos de confeção tradicionais. Todos estes “saberes-fazer” constituem um património local e regional de inegável valor.

Por um lado, temos de salientar os ‘Produtos de Identidade Local’, que representam os produtos regionais tradicionais de elevado valor identitário, alguns deles em vias de extinção, que, regra geral, ganham notoriedade a partir de práticas provenientes do meio familiar. Pela sua importância, parte significativa destes produtos têm sido apoiados e reconhecidos através de medidas de política direcionadas para a sua valorização (DOP, IGP, ETG, VQPRD, DOC, etc.).

Por outro, temos os ‘Hábitos Alimentares e Receitas Tradicionais, que importa preservar e valorizar, são fruto de uma relação estreita entre o agricultor, a gastronomia e a culinária e devem inserir-se no quadro de uma política de desenvolvimento rural, assumindo-se como autêntico património local e instrumento de revitalização do espaço rural.

Estas temáticas ao refletirem o modo de vida das populações e a sua adaptação aos produtos locais, constituem um verdadeiro património a estudar e preservar. De facto, cada território pela sua diversidade, quer ao nível das condições edafo-climáticas, quer pelos usos e costumes, práticas e “saberes-fazer” ancestrais, propicia uma indiscutível riqueza ao nível da gastronomia e do receituário tradicional.

6. Artesanato e Pequenas Indústrias Locais

Os ofícios tradicionais, sejam eles de carácter artesanal ou relacionados com as pequenas indústrias locais, estão intimamente ligados com o agricultor e com a vida rural. Trata-se de avaliar a natureza dos ofícios e “saberes-fazer” tradicionais, estudar a sua origem/evolução e importância no território. Entende-se por ‘atividade artesanal’⁴ a atividade económica, de reconhecido valor cultural e social, que assenta na produção, restauro ou reparação de bens alimentares. Este tipo de atividade deve caracterizar-se pela fidelidade aos processos tradicionais, em que a intervenção pessoal constitui um fator predominante e o produto final é de fabrico individualizado e genuíno.

7. Vida Privada

A vida privada abrange a organização e sociabilidade da família, ou seja, as relações entre familiares e/ou do indivíduo com a vizinhança.

8. Vida coletiva

Consideram-se elementos importantes da vida coletiva rural, todos aqueles que permitem às populações partilharem uma vivência em ambiente comunitário (as festas, as feiras, os mercados, os dialetos, a música, a literatura oral, os desportos populares, os jogos tradicionais, as danças, etc).⁵

4. TURISMO EM ESPAÇO RURAL

O Turismo em Espaço Rural (TER) constitui uma alternativa ao turismo de massas e tem por objetivo permitir a todos, um contato mais direto e genuíno com a natureza, com a agricultura e com as tradições locais, através da hospedagem domiciliar em ambiente rural e familiar. Representa um importante fator de desenvolvimento económico, social e cultural, na medida em que promove o aproveitamento dos recursos endógenos, a história e tradições de cada região.

⁴Decreto-Lei n.º 110/2002, de 16 de Abril, que altera e republica o Decreto-Lei n.º 41/2001, de 9 de Fevereiro.

⁵Baseado no Guia de Observação do Património Rural 2009. Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas.

O Turismo Rural, para além da relação com as atividades agropecuárias, caracteriza-se pela valorização do património cultural e natural. Assim, a prática de turismo rural só se processa em locais em que as características ambientais e paisagísticas estejam protegidas e as tradições e costumes sejam preservados.

Visto pela perspectiva do desenvolvimento rural, o turismo no espaço rural é uma das atividades mais bem colocadas para assegurar a revitalização do tecido económico rural, sendo tanto mais forte, quanto conseguir endogeneizar os recursos, a história, as tradições e a cultura de cada região.

No entanto é importante não esquecer a necessidade de desenvolver esta modalidade do Turismo de forma harmoniosa e sustentada, respeitando as particularidades de cada região e controlando os níveis de exigência nos requisitos de qualidade e de comodidade exigidos pela procura e investidores.

Podemos, assim, dizer que o Turismo em Espaço Rural, é de facto, um produto completo e diversificado que integra diferentes elementos como alojamento, restauração, animação e lazer, com base no acolhimento hospitaleiro e individualizado e nas tradições mais verdadeiras da gastronomia, artesanato, cultura popular, arquitetura, folclore, e história das regiões.

O poder de atratividade do TER é bastante diversificado. Além da utilização do património identitário local pode recorrer a outras áreas da animação turística, como Desportos de Natureza e Animação e Interpretação Ambiental.

Segundo o n.º 1 do artigo 3.º do RJAAT, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 186/2015, de 3 de setembro, que procede à quarta alteração ao RJET, consideram-se atividades de animação turística as atividades de natureza recreativa, desportiva ou cultural, que se configurem como atividades de turismo de ar livre ou de turismo cultural e que tenham interesse turístico para a região em que se desenvolvam.

As atividades de animação turística enquadram-se nos seguintes tipos (artigos 3.º e 4.º do RJAAT):

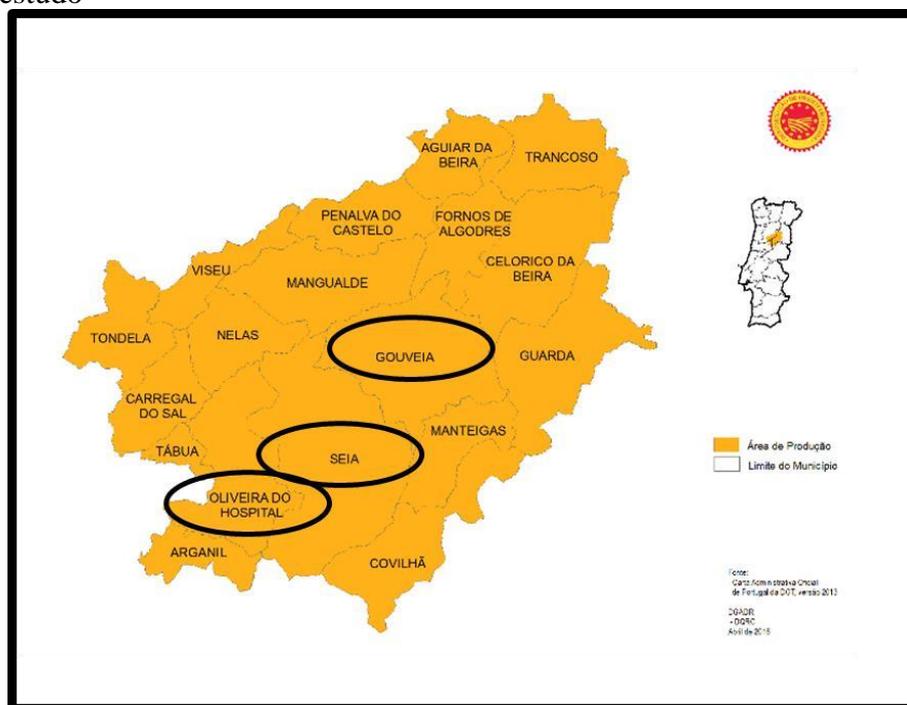
- **Atividades de turismo de ar livre** (também denominadas por atividades outdoor, de turismo ativo ou de turismo de aventura): decorrem predominantemente em espaços naturais, traduzem-se em vivências diversificadas (fruição, experimentação e descoberta da natureza e da paisagem), supõem organização logística e/ou supervisão pelo prestador e implicam uma interação física dos destinatários com o meio envolvente;
- **Atividades de turismo cultural**: promovem o contacto com o património cultural e natural, através de uma mediação entre o destinatário do serviço e o bem cultural usufruído;
- **Atividades de turismo de natureza**: desenvolvem-se em áreas classificadas ou outras com valores naturais, e que sejam reconhecidas, como tal, pelo Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, I.P.;

- **Atividades marítimo-turísticas:** desenvolvem-se mediante a utilização de embarcações com fins lucrativos (passeios marítimo-turísticos, aluguer de embarcações com ou sem tripulação, táxi fluvial ou marítimo, pesca turística, entre outros)⁶.

5. ESTUDO DE CASO

Pretendeu-se com este trabalho realizar uma abordagem à oferta de Turismo em Espaço Rural, em três concelhos da Serra da Estrela, a saber, Oliveira do Hospital, Seia e Gouveia, tal como indicado na figura 1, numa perspetiva de perceber como a gestão destes empreendimentos utiliza os diversificados recursos existentes nesta região.

Figura 1- Concelhos da Serra da Estrela: Oliveira do Hospital, Seia e Gouveia alvo de estudo



Consultado a 3 de dezembro de 2018 em <https://www.googlemaps.pt/search>

Estes concelhos da Serra da Estrela, caracterizam-se pela sua vasta extensão de paisagem natural⁷, integradora do conceito de contacto com a natureza, pratica desportiva ao ar livre, convidativa à passagem para uns dias de descanso, contacto com tradições e degustação de alimentos genuinamente de cariz tradicional.

Para a realização do presente estudo foi efetuado um levantamento de trinta e seis unidades de TER inseridas na região supramencionada, no sentido de se realizar uma abordagem à forma como é realizada a oferta turística, o acolhimento ao cliente (divulgação de hábitos e costumes locais, oferta de animação e integração em práticas agrícolas), a importância atribuída ao grau da satisfação do cliente após alojamento,

⁶ Guia do Orientador: Abordagem ao Setor do Turismo na Revisão do PDM. file:///F:/ANIMAÇÃO%20TURISTICA%20IPG/GuiaOrientadorPDM_Set2016_final%20Turismo%20de%20ortugal.pdf, visto em 30/12/2019.

⁷ (<https://turismodocentro.pt/artigo-regiao/serra-da-estrela/>)

nomeadamente através de utilização de inquéritos de satisfação e/ou outros, os sistemas de qualidade implementados e a sua valorização como fator diferenciador e de competitividade, aplicação de práticas sustentáveis ao nível ambiental.

No sentido de realizar a avaliação pretendida foram contactados telefonicamente e analisados os canais de divulgação dos empreendimentos, essencialmente os seus websites.

Tal como é possível observar na figura 1 a área de estudo insere-se numa região do País denominada como “área de produção” de alimentos de denominação de origem protegida (DOP), uma herança viva de um património gastronómico singular e extremamente rico, de acordo com informação constante no site da Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural (DGADR)⁸ e como tal vista à priori como um potencial foco de atração para turistas nesta região de Portugal Continental.

Na tabela 1 estão indicados os itens analisados durante este estudo de forma sucinta:

Características analisadas nos TER (36 Unidades)
Website e outros modos de divulgação
Facilidade de reserva online
Oferta de ementas com produtos endógenos
Divulgação de costumes e tradições
Animação no TER
Práticas sustentáveis
Organização de eventos
Tipologia do alojamento
Atividades disponibilizadas
Outros

⁸(<https://tradicional.dgadr.gov.pt/pt/>)

Na tabela 2: Aspetos analisados durante o estudo a 36 TER.

TER	Website	Organização de eventos gastronómicos	Ementas	Alojamentos	Outras atividades disponibilizadas	Idiomas em que o Website se apresenta	Outros aspetos
1	Bem desenvolvida, com excelente apresentação, bastante intuitivo, fácil de realizar reserva	Oferta muito variada e frequente	Típicas, com produtos endógenos	Diferentes tipologias		Português e Inglês	
2	Simplex, com boa apresentação, bastante intuitivo, reserva de alojamento bastante fácil	Não aplicável	Não aplicável	Diferentes tipologias (3)	Oferta de um guia da região; Algumas sugestões, no site, de locais a visitar	Português, Inglês, Espanhol	
3	Bastante intuitivo, com excelente apresentação, de fácil navegação, acesso à reserva fácil	Não aplicável	Não aplicável	Diferentes tipologias (2)	Prática de agricultura biológica de acordo com o Regulamento CE 2092/91, Atividades internas: Bicicletas, ping pong, tiro com arco, PSP, Badminton, xadrez, cartas e damas	Português, Espanhol, Italiano, Alemão, Inglês, Espanhol	Livro de visitas online (onde os visitantes podem colocar; nome, localidade, comentário)
4	Bastante intuitivo, com boa apresentação, bastante informação, sem indicações de acesso por google maps, sem possibilidade de reserva pelo site	Não aplicável	Alimentos de produção biológica	Diferentes tipologias (10)	Agricultura biológica; contacto com animais da quinta; contacto com jardins da quinta; Indicação de percursos de montanha e de locais a visitar	Português, Francês, Alemão, Inglês	Guest Book
5	Sem site desenvolvido, apenas contactos e uma genérica caracterização da região	Não aplicável	Não aplicável	Não especificado	Não aplicável	Português, Espanhol, Italiano, Alemão, Inglês, Espanhol	
6	Sem site próprio	Não aplicável	Não aplicável	Quartos (4)	Passesios pedestres, passeios de barcos, parapente, canoagem, caça, observação da flora e fauna existentes;		
7	Simplex, de fácil navegação, pouca informação adicional	Não aplicável	Não aplicável	Diferentes tipologias (2)	Passesios de bicicleta, BTT, Ski, Percursos Pedestres, Trekking.	Português, Espanhol, Norueguês, Alemão, Inglês	
8	Site pouco intuitivo, complexo, excessiva informação	Não aplicável	Não aplicável			Inglês	
9	Alojado na "Escapada Rural"	Não aplicável	Não aplicável	Tipologia (1)	Passesios de bicicleta, passeios pedestres, jacuzzi, canoagem, pesca	Português	
10	Bem desenvolvido, com informação concisa	Não aplicável	Não aplicável	Tipologia (1)	Mingoff, passeios de BTT, piscina (sazonal), área de churrasco. Aconselhamento de visita a locais de interesse	Português e Inglês	Informação de que dispõe de um quarto para pessoas com mobilidade reduzida
11	Alojado em diretório	Não aplicável	Não aplicável	Diferentes tipologias (3)	Informação de zonas de lazer e entretenimento	Português	
12	Alojado na "Escapada Rural"	Indicação a oferta de possível degustação de vinhos e roteiros gastronómicos	Não aplicável	Quartos	Bilhar, biblioteca, canoagem, Cuaque, motos 4x4, des	Português e Inglês	
13	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Restaurante	Oferta de experiências gastronómicas		Experiência campo /serra; Piquenique "Quinta Madre D'água"; Passesios "A descoberta da Serra"	Português, Inglês e Espanhol	
14	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Natal, Ano Novo, Outros (Visita da Revista Visão)	A ementa Holandesa (proprietário Frenkel de Greeuw). Pratos de cariz internacional. Não obstante, o bacalhau ou o cabrito também vão fazendo parte do cardápio.	Diferentes tipologias	Oferta de massagens, tratamentos de SPA e Banhos		No site é possível realizar aluguer de viatura
15	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Provas de queijo da Serra	Oferta de ementas no restaurante do hotel (sujeito a dress code)	Quartos temáticos	Passesios a pé ou a cavalo, mergulhos em águas cristalinas dos rios da zona, oportunidade de explorar um pouco mais em stand up paddleboard ou kayak. Visitas a monumentos históricos da zona. Oferta de SPA (Piscina interior, jacuzzi, sauna, banho turco, ginásio, salão de beleza, piscina)	Português e Inglês	
16	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Produtos endógenos: Queijos derivados, vinho, mel, azeite, compotas e marmelada, chás; Eventos: Aprender a fazer queijo, participar na vindima e na apanhada da azeitona					
17	Site simples, de fácil navegação, escassa informação	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Quartos	Não disponibilizado	Português, Alemão, Inglês, Francês, Espanhol	
18	Sem site	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologia (1)	Não disponibilizado	Não disponibilizado	
19	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Passagem de Ano	Não disponibilizado	Tipologia (1)	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Site em atualização
20	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Indicação de festas e romarias tradicionais	Não disponibilizado	Quartos temáticos	Exposição de artesanato, docaria e produtos da região, aluguer de bicicletas, informação turística do coneelho e região, percursos pedestres	Português, Inglês, Francês, Alemão e Chinês	
21	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Realização de pão em forno a lenha	Não disponibilizado	Tipologia (5)	Sauna, piscina	Português, Alemão, Inglês, Francês, Espanhol	Livro de visitantes
22	Sem site	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologia (4)	Não disponibilizado	Não disponibilizado	
23	Sem site	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Quartos	Não disponibilizado	Não disponibilizado	
24	Site muito simples, com pouca informação e muito fácil de reservar	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologia (1)	Não disponibilizado	Português, Espanhol, Francês e Inglês	
25	Site muito simples, com pouca informação e muito fácil de reservar	Não disponibilizado	Restaurante	Quartos	Não disponibilizado	Português, Espanhol, Francês e Inglês	
26	Site simples, mas com toda a informação apresentada de forma bastante atrativa	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologia (1)	Bicicleta para alugar, aconselhamento sobre percursos pedestres na região, agenda cultural em Seia e acesso às sugestões de Turismo em seia	Português e Inglês	
27	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação, com bastante informação	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologias (4 - temáticas)	Caminhos de Montanha; Guardião da aldeia; Horta da Aldeia; Vasta oferta de atividades de verão; Vasta oferta de atividades de inverno	Português e Inglês	
28	Site de difícil navegação	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Quartos e Tipologias(2)	Não disponibilizado	Português	
29	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologia (3)	Passeio de bicicleta	Português e Inglês	
30	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação	Programa de Natal, de ano Novo e animação de grupos	Restaurante	Quartos	Percursos pedestres	Português, alemão, Francês e Espanhol	
31	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação	Experiências amigas do ambiente; Promoção da biodiversidade	Não disponibilizado	Tipologias (6 - temáticas)	Passeio ou aula sobre a cultura local; excursões de bicicleta, excursões a pé, equitação, caminhadas, massagens	Português, Inglês, Francês, Alemão, Italiano, Norueguês e Chinês	Distinção Biosphere Responsible Tourism; Comodidades para pessoas com mobilidade reduzida; Comodidade para animais de estimação
32	Site simples, com pouca informação	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologias (3)	Não disponibilizado	Português e Inglês	
33	Site muito simples	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Quartos	Não disponibilizado	Português	Venda de queijo Online
34	Site muito simples	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Tipologia	Indicação de atividades de lazer e entretenimento; Romarias	Português e Inglês	Loja e bar com produtos regionais
35	Sem site	Não disponibilizado	Não disponibilizado	Quartos	Não disponibilizado	Português	
36	Site bem desenvolvido, intuitivo, de simples navegação	Não disponibilizado	Indicações gastronómicas da região	Tipologia (7)	Indicação de roteiros turísticos; Parilha/contextualização relativa a gentes e tradições	Português e Inglês	Inquérito de satisfação do cliente

A tabela 2 resume alguns dos aspetos mais relevantes recolhidos da pesquisa realizada aos trinta e seis TER, passando a descrever-se a forma como este estudo foi realizado:

Numa primeira fase do estudo tentámos uma abordagem telefónica aos empreendimentos, no entanto, verificámos que muitas vezes este veículo de comunicação não é facilitador do contacto, talvez devido à indisponibilidade e/ou escassez de recursos humanos, por este tipo de alojamento ser essencialmente gerido pelo proprietário.

Após a pesquisa online verificámos que a maioria dos TER possui site, sendo que apenas quatro dos trinta e seis não tem site próprio. Num cumpito geral todos os sites apresentam uma boa apresentação, são de fácil navegação, bastante intuitivos, possuem uma quantidade de informação significativa e o acesso à reserva online facilitado. Revela uma preocupação com a imagem que querem passar ao turista no primeiro contacto com o alojamento.

Ficou sobejamente patente que as redes sociais continuam a ser uma forte aposta para a divulgação/acesso à informação dos alojamentos disponibilizados, mostrando galerias de fotografias evidenciando a beleza das paisagens bastante naturais, onde o descanso fora da sua área geográfica habitual se pode manifestar extremamente atrativo.

Relativamente à oferta de ementas, verificámos que apenas seis apresentam alguma opção de ementa e nem sempre ementas exibindo sustentabilidade alimentar e/ou utilização de produtos endógenos, DOP, ou outros supra mencionados como fator diferenciador e de valorização da região.

A possibilidade de realização e/ou aconselhamento de passeios pedestres, uso de bicicleta, piscina, caminhadas, jacuzzi, massagens/SPA são as ofertas mais frequentes em todos os TER, sendo que maioritariamente se limitam a sugerir a possibilidade de desfrutar dos mesmos em locais próximos do alojamento.

Maior parte dos TER apresenta uma tipologia de alojamento de “casas de campo”, apresentando algumas delas decorações temáticas e minoritariamente em regime de quartos.

Da análise dos websites é perceptível a forte aposta em abranger o turista internacional, apresentando estes a opção de navegação em várias línguas: inglês, espanhol, francês, alemão, norueguês, italiano e chinês, sendo que o mínimo encontrado foi português/inglês.

De todos os TER analisados, apenas um deles faz referência à distinção Biosphere Responsible Tourism, manifestando em todo o website uma forte preocupação com a sustentabilidade ambiental.

Constatámos que ao nível dos websites apenas três TER apresentam livro de visitas/Guest book, deixando para posterior análise a correlação deste facto com a importância atribuída à satisfação do cliente, por parte dos gestores dos alojamentos.

De referir que apenas dois dos alojamentos referem possuir quarto para pessoas com mobilidade reduzida.

Não se denota relevância na manifestação de existência de sistemas de qualidade implementados, à exceção do HACCP, em situações em que é aplicável e dos dados que nos foram possíveis recolher.

6. Conclusões:

A região alvo de estudo apresenta características culturais, ambientais, riqueza de recursos naturais, património, gastronómica incomparáveis, tradições e costumes, possibilitando aos potenciais visitantes o acesso a experiências únicas longe dos grandes centros urbanos.

Após a contextualização realizada e as diversas abordagens e trabalhos realizados relativos a esta zona geográfica e às suas potencialidades parece esta ser detentora de todas as valências para representar um forte impulsionador do turismo nesta região, no entanto, a exploração das potencialidades parece estar ainda muito aquém.

Apercebemo-nos de alguma dificuldade dos agentes/gestores dos TER em partilhar e descrever os tipos de ofertas e a exploração das potencialidades, começando pela dificuldade em realizar o contacto telefónico com os mesmos e/ou responderem a um simples inquérito.

O tipo de atividades oferecidas a quem visita esta região parece pouco distintor das demais regiões do país, denotando um não aproveitamento das potencialidades, a saber, a partilha e o envolvimento dos turistas nas tradições e costumes locais, a desgustação de produtos endógenos e a oferta de ementas muito limitada ao pequeno almoço.

A oferta de lazer parece parca e pouco rentabilizadora dos excelentes recursos da região.

Os gestores dos TER revelaram um grande empenho em apresentar um website atrativo, bem desenvolvido, que cativa o cliente e facilite a sua reserva, no entanto, seria muito interessante avaliar as taxas de ocupação e à posteriori o grau de satisfação dos clientes, nomeadamente recolhendo algumas sugestões, para que possa haver o contributo para o progresso e uma maior aposta na qualidade.

Parece evidente que a maior parte dos empreendimentos TER analisados é gerido pelo proprietário.

A aposta na formação do gestor nas áreas do Turismo deve continuar a ter primazia, como forma de potenciar o sensibilidade para questões que se impõem ao nível do TER.

De realçar a evidente escassez de apresentação de oferta de quartos para pessoas com mobilidade reduzida.

Sendo que em 2016, a Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (FAO) apresentou cinco eixos a trabalhar no âmbito da sustentabilidade alimentar e agricultura: 1.º melhorar a eficiência na utilização dos recursos; 2.º ter uma

ação direta para conservar, proteger e melhorar os recursos naturais; 3.º proteger os meios rurais de subsistência e melhorar a equidade e o bem-estar social; 4.º melhorar a resiliência das pessoas, comunidades e ecossistemas, especialmente as alterações climáticas e a volatilidade dos mercados; e 5.º Promover a boa governação para uma melhor sustentabilidade dos sistemas naturais e humanos⁹.

Este eixo orientativo da FAO, para os próximos anos e como garante da sustentabilidade, parece um ponto de ênfase positivo para esta zona do país, não só para os TER, mas também como para a implementação de projetos piloto de sustentabilidade alimentar e uma maior aposta na promoção e divulgação da identidade cultural.

Por tudo o supramencionado, consideramos que mais que avaliar será necessário aplicar medidas que venham colmatar eventuais falhas ao nível da exploração das potencialidades nesta região, passando pelo aproveitamento equilibrado das potencialidades turísticas.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Cravidão, F. (2004). Turismo e cultura: o lugar dos lugares. Revista Turismo – Visão e Acção. 6 (3), pp. 309-316.

Guia de Observação do Património Rural 2009. Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas. <https://www.dgadr.gov.pt/diversificacao/patrimonio-rural>.

Moura, José Barata (2006). A Identidade e Património Cultural. A questão do Ajuizamento., Instituto de Direito Privado, FDL. Lisboa.

Mendes, Vitor (2011). Museus e turismo na Serra da Estrela. Tese de Dissertação de Mestrado. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Ramos, E. (2018) Tauromaquia como atividade cultural dinamizadora do concelho de Almeida. Trabalho de Provas Públicas para o Título de Especialista. Instituto Politécnico da Guarda.

Rocher, Guy (1977). Sociologia Geral. Ed. Presença. Lisboa.

Webgrafia:

file:///F:/ANIMAÇÃO%20TURISTICA%20IPG/GuiaOrientadorPDM_Set2016_final%20Turismo%20de%20Portugal.pdf

Declaração Universal da Diversidade Cultural, http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_pt.pdf, consultado em 3 de janeiro de 2019

Lei n.º 107/2001, de 8 de setembro, <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/legislacao-sobre-patrimonio/>, consultado em 30/12/2018.

⁹(<http://www.apn.org.pt>)

Journal of Tourism and Heritage Research (2019), vol, nº 2, nº4 pp. 201-215.Ramos. E & Castro.C “Evaluation of sustainability parameters in rural areas: Municipalities of Serra da Estrela”

<https://www.googlemaps.pt/search>, consultado a a 3 de dezembro de 2018.

<https://turismodocentro.pt/artigo-regiao/serra-da-estrela> consultado a 3 de janeiro de 2019

<https://tradicional.dgadr.gov.pt/pt/> consultado a 3 de janeiro de 2019

<http://www.apn.org.pt> consultado a 3 de janeiro de 2019