

**RELEVÂNCIA DO “PARQUE DAS NAÇÕES” PARA A
DINÂMICA DO TURISMO NA CIDADE DE LISBOA**

Bernardo Antunes de Almeida

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Gestão

Orientador:

Prof. Jorge Aníbal Catarino, Docente Convidado INDEG/ISCTE

Coorientadora:

Prof. Doutora Hélia Gonçalves Pereira, Prof. Auxiliar, ISCTE Business School,
Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

setembro 2017

Agradecimentos

O Turismo e a Gestão são duas áreas que sempre identifiquei como sendo extremamente interessantes e úteis para o meu desenvolvimento pessoal, profissional e social. Atualmente, considero-as dois pilares muitíssimo relevantes na sociedade, que permitem fornecer informação fulcral para a dinamização do país a nível global, contribuindo para a criação de ideias e métodos inovadores importantes para muitas áreas científicas.

O Parque das Nações surge assim, como um tema que permite a aplicação de conhecimentos destas duas áreas, ou seja, permite analisar um local que possui as condições necessárias para investigar o seu impacto em termos turísticos na zona de Lisboa.

Sendo residente em Lisboa e tendo formação académica e experiência profissional na área turística, este tema surge como uma oportunidade de expandir o meu conhecimento nesta área, assim como, contribuir a nível académico para um melhor entendimento, sobre como o desenvolvimento do turismo num determinado local, pode influenciar ou complementar a região lisboeta. É importante e gratificante para mim, como cidadão de Lisboa, observar e poder intervir, de modo a auxiliar a cidade a tornar-se um ponto turístico, cada vez mais importante a nível europeu e mundial, surgindo assim, o Parque das Nações, como uma ferramenta essencial na dinamização do turismo na mesma.

Quero agradecer à minha família, que sempre me apoiou e que sempre esteve ao meu lado nos bons momentos e principalmente nos menos bons. Foram os meus familiares que me forneceram as “ferramentas” para alcançar os meus objetivos e que me incumbiram os valores e princípios que fazem de mim a pessoa que sou hoje.

Agradeço também a todos os meus amigos e amigas, aos meus professores, tudo o que me ensinaram, aos meus orientadores pela sua disponibilidade, experiência e cuidado e a todas as pessoas que fizeram parte desta grande viagem académica, pois o seu apoio foi essencial para chegar ao fim de muitas batalhas. Olho para o meu percurso com orgulho e alegria pelas muitas experiências que passei ao longo destes anos.

Obrigado.

Resumo

O Turismo é considerado por muitos como um elemento essencial no desenvolvimento económico e social da cidade de Lisboa, hoje assumidamente um destino turístico de renome mundial. Nos últimos anos, este sector de atividade tornou-se um dos principais pilares de sustentabilidade económica da cidade e da região de Lisboa, gerando importantes receitas, criando postos de trabalho, dinamizando o espaço público, assim como os seus produtos, serviços e património. Graças ao desenvolvimento da cidade, à implementação e criação de estruturas capazes de suportar e garantir a segurança dos seus habitantes e visitantes, bem como à eficiência dos seus serviços e à dinamização de alguns bairros, Lisboa é hoje reconhecida como um dos principais destinos turísticos europeus e a quarta cidade europeia com o crescimento mais rápido em número de visitantes internacionais (Mastercard, 2015).

O espaço do Parque das Nações surge, assim, como fator de extrema importância na dinamização do turismo em Lisboa. A urbanização deste espaço foi dividida em duas fases: a primeira, com o planeamento urbanístico e a realização do evento EXPO'98, e a segunda, com a remodelação daquele espaço e a criação de diversas estruturas como a FIL – Feira Internacional de Lisboa, o Pavilhão Atlântico (atualmente, MEO Arena), o Oceanário, a Torre Vasco da Gama e a Gare do Oriente, por exemplo. Esta segunda fase está na origem de tudo o que hoje se pode presenciar no Parque das Nações. O desenvolvimento urbanístico do espaço do Parque das Nações veio permitir a instalação de diversas empresas nacionais e internacionais, bem como a realização de uma grande variedade de eventos, possibilitando a criação de várias unidades de alojamento hoteleiras.

É importante realçar a dimensão de um projeto de desenvolvimento urbano como este, tendo em conta o que existia até ao ano de 1998 e no que se tornou o referido espaço num relativamente curto intervalo de tempo. O Parque das Nações e a sua envolvente imediata tornaram-se num importante destino turístico dentro da cidade de Lisboa, atraindo segmentos turísticos bastante diversos, acolhendo eventos de grande dimensão e empresas nacionais e internacionais de prestígio.

Esta dissertação aborda em vários tópicos o impacto observável que o espaço do Parque das Nações teve na dinamização do Turismo na cidade de Lisboa, assim como

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

possíveis evoluções futuras, que possam beneficiar a região de Lisboa em termos turísticos e urbanísticos.

Palavras-chave: Turismo, Hotelaria, Impacto Económico, Urbanismo, Marketing, Parque das Nações, Cidade de Lisboa, Desenvolvimento

JEL Sistema de Classificação: M31 (Marketing), L83 (Turismo)

Abstract

Tourism is considered by many an essential element in the economic and social development of the city of Lisbon, currently a world-renowned tourist destination. In recent years, this sector has become one of the main pillars of economic sustainability in the city and region of Lisbon, generating significant income, creating jobs, improving public areas, as well as its products, services and assets. Due to the development of the city, the implementation and creation of support structures, the guarantee of the safety of its visitors, as well as the efficiency of its services and the revitalization of certain neighborhoods, Lisbon is recognized as one of the main European tourist destinations and the fourth European city with the fastest growth in the number of international visitors (Mastercard, 2015).

Parque das Nações emerges as an area of extreme importance in the growth of tourism in Lisbon. The development of this space took place in two stages: the first consisted of urban planning and EXPO'98 and the second, the revamping of the area and creation of several structures such as FIL – Feira Internacional de Lisboa, the Pavilhão Atlântico (currently MEO Arena), the Oceanário, the Vasco da Gama Tower and Gare do Oriente, for example. This second stage gives rise to everything that has made Parque das Nações what it is today. The urban development of Parque das Nações made possible the attraction of several national and international companies, as well as the realisation of a great variety of events, thus creating the demand for new hotel accommodation units.

It is important to emphasize the dimension of an urban development project like this, taking into account what existed on site until 1998 and what it was transformed into in a short time. Parque das Nações and its immediate surroundings have become a major tourist destination in the city of Lisbon. The area attracts a wide range of tourist segments, hosts large-scale events and several national and international companies have chosen to open offices here.

This dissertation addresses the impact Parque das Nações has had on tourism in the city of Lisbon, as well as possible future developments that may benefit the city itself in terms of tourism and urban planning. Turismo, Parque das Nações, Impacto económico, Cidade de Lisboa, Desenvolvimento, Hotelaria, Urbanismo

Keywords: Tourism, Hotels, Economic Impact, Urbanism, Marketing, Parque das Nações, City of Lisbon, Development

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

JEL Classification System: M31 (Marketing), L83 (Tourism)

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos	I
Resumo	II
Abstract.....	IV
1. Introdução.....	1
1.1. Problemática da Investigação	1
1.2. Questões e Objetivos da Investigação	2
1.3. Estrutura da Dissertação	3
2. Revisão da Literatura.....	4
2.1. Conceito de Turismo	4
2.2. A relação entre Procura Turística e Comportamento do Consumidor.....	6
2.3. Tipologias do Turismo	7
2.4. Capitais Europeias como Destinos Turísticos	9
3. Contextualização	11
3.1. Relevância do Turismo.....	11
3.2. Destinos Turísticos e a sua Oferta	12
3.3. Evolução Turística em Portugal	14
3.4. Turismo de Lisboa	15
3.5. O Turismo no Parque das Nações.....	17
3.6. O Impacto do Parque das Nações em Lisboa	20
3.7. Mobilidade.....	21
4. Estudo do Caso “Parque das Nações”	23
4.1. Introdução.....	23

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

4.2.	Análise e Recolha de Dados	23
4.3.	Criação de Inquéritos.....	24
4.4.	Indicadores de Análise do Parque das Nações	24
5.	Metodologia.....	26
5.1	Inquéritos de Equipamentos	27
5.2.	Inquéritos de Hotéis.....	28
5.3.	Inquéritos de Turistas Estrangeiros	29
5.4.	Inquéritos de Residentes Lisboaetas	29
6.	Análise de Resultados.....	30
6.1.	Residentes Lisboaetas e Estrangeiros.....	30
6.2.	Equipamentos	36
6.3.	Hotéis.....	44
6.4.	Taxa de ocupação, Preço Médio Quarto e RevPar	52
6.5.	Dimensão da Amostra, Capacidade e Representatividade	53
6.6.	Ocupação, Revenue e Taxa de Penetração	54
6.7.	Revenue Power Index.....	55
7.	Principais Conclusões.....	56
7.1.	Parque das Nações como Destino Turístico	56
7.2.	Infraestruturas e Manutenção do Espaço.....	57
7.3.	Localização, Proximidade e Ligações	59
7.4.	Parque das Nações - Impulsionador Económico da Cidade de Lisboa	60
8.	Recomendações	64
8.1.	Criação de uma Entidade Reguladora do Parque das Nações	64
8.2.	Revitalização da Restauração da Zona Este	64

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

8.3.	Introdução de Atividades/Pequenos Eventos	65
8.4.	Aproveitamento e Potencialização do Parque das Nações	65
8.5.	Limitações da Investigação	66
8.6.	Perspetivas de Investigação futuras	67
9.	Referências Bibliográficas.....	68
10.	Anexos	72

Índice de Figuras

Figura 1: Tipos de viajantes.....	5
Figura 2: Modelo de Competitividade/Sustentabilidade de um destino turístico.....	6
Figura 3: Chegadas turísticas e receitas internacionais	11
Figura 4: Variação 2014/2015 das chegadas de turistas internacionais por sub-região de destino	13
Figura 5: Balança turística portuguesa (2011-2015)	14
Figura 6: Evolução das dormidas na região de Lisboa.....	16
Figura 7: Índice de Ocupação, Preço Médio Quarto e Revpar (2005-2016).....	17
Figura 8: Parque das Nações na década de 90 vs Atualidade.....	20
Figura 9: Rede estrutural do Parque das Nações	22
Figura 10: Habilitações académicas	30
Figura 11: Ocupação.....	31
Figura 12: Média de idade dos visitantes	31
Figura 13: Motivo de Estada	32
Figura 14: Fatores relevantes do P.N. (Top 5)	32
Figura 15: Pontos fortes do P.N. (Top 5)	33
Figura 16: Pontos fracos do P.N. (Top 5).....	33
Figura 17: Áreas a reforçar no P.N. (Top 5).....	34
Figura 18: Ligação do P.N. ao Aeroporto	35
Figura 19: Ligação do P.N. ao centro de Lisboa	35
Figura 20: Localização do P.N. em relação a Lisboa	36
Figura 21: Tipo de Procura.....	37
Figura 22: Principais concorrentes	38
Figura 23: Evolução da Procura e Oferta	38
Figura 24: Impacto de fatores externos na procura turística	39
Figura 25: Fatores relevantes do P.N	40
Figura 26: Pontos fortes e fracos do P.N. (Top 5).....	41
Figura 27: Áreas a reforçar no P.N.....	42
Figura 28: Ligação do P.N. ao Aeroporto e centro de Lisboa.....	42
Figura 29: Localização do P.N. em relação a Lisboa	43
Figura 30: Taxa de ocupação.....	45

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Figura 31: Estada média (noites).....	46
Figura 32: Preço médio por quarto s/IVA	46
Figura 33: Principais concorrentes	47
Figura 34: Evolução da procura e da oferta.....	47
Figura 35: Impacto de fatores externos na procura turística	48
Figura 36: Fatores relevantes do P.N	49
Figura 37: Pontos fortes e fracos do P.N. (Top 5).....	49
Figura 38: Áreas a reforçar no P.N.....	50
Figura 39: Ligação do P.N. ao Aeroporto e centro de Lisboa.....	51
Figura 40: Importância do espaço	58
Figura 41: Taxa de penetração e Revenue power index	60
Figura 42: Demand Market Share	62
Figura 43: Locais sugeridos para a implementação de atividades de entretenimento/pequenos eventos.....	65

Índice de Tabelas

Tabela 1: Tipologias de turismo	8
Tabela 2: Capitais Europeias como destinos turísticos	10
Tabela 3: Ranking dos principais indicadores de turismo internacional (2015)	12
Tabela 4 - Hóspedes, Dormidas, Proveitos, Revpar e Taxas de Ocupação.....	15
Tabela 5: Mix de nacionalidades das dormidas.....	44
Tabela 6: Motivo de estada dos hóspedes	45
Tabela 7: Taxa de Ocupação, Average e RevPAR.....	52
Tabela 8: Dimensão da Amostra, Capacidade e Representatividade	53
Tabela 9: Ocupação de quartos, Revenue anual de quartos e Taxa de Penetração	54
Tabela 10: Revenue Power Index.....	55

Índice de Anexos

Anexo 1: Inquérito aos residentes Lisboetas	72
Anexo 2: Inquérito aos turistas internacionais	74
Anexo 3: Inquérito aos equipamentos	76
Anexo 4: Inquérito aos hotéis.....	78

Índice de Abreviaturas

TCMA – Taxa de Crescimento Média Anual

INE – Instituto Nacional de Estatística

P.N. – Parque das Nações

OMT – Organização Mundial de Turismo

OTL – Observatório do Turismo de Lisboa

TP – Turismo de Portugal

WTTC - World Travel & Tourism Council

PENT – Plano Estratégico Nacional de Turismo

UNWTO – World Tourism Organization

MAOT - Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território

EXPO - Exposição Mundial

FIL – Feira Internacional de Lisboa

1. Introdução

A cidade de Lisboa e o turismo sempre possuíram uma relação muito próxima. O Parque das Nações insere-se neste prisma, como um pilar moderno e único da cidade, pelos seus produtos e serviços. Esta investigação avalia o desempenho turístico desta zona e o seu desenvolvimento ao longo dos últimos dez anos.

1.1. Problemática da Investigação

Na última década, Lisboa tem sido vista como um dos principais destinos turísticos europeus em vários segmentos, o que tem sido demonstrado por um maior fluxo turístico na cidade, de acordo com dados provenientes do Instituto Nacional de Estatística (2015). Deste modo, é importante observar as principais zonas que influenciam a deslocação de turistas e o porquê da mesma. É necessário de seguida, comparar resultados com as restantes zonas e compreender como estas se distinguem e atuam para um *target* com características semelhantes.

É igualmente importante, mencionar o facto de como uma zona de uma cidade pode influenciar a totalidade da mesma, sendo Lisboa um bom exemplo de como essa influência se pode manifestar. Sendo o seu centro rodeado por zonas como Cascais, Sintra e Parque das Nações, a dinamização turística existente é grandemente influenciada pelos recursos que as mesmas possuem. O Parque das Nações entra assim nesta “equação”, pelo facto de possuir infraestruturas e serviços unicamente exclusivos desse local, valorizando consideravelmente o seu espaço e contribuindo bastante para o desenvolvimento e dinamização turística.

O Parque das Nações é atualmente considerado único pelas suas infraestruturas e serviços, assim como pela sua capacidade de albergar os residentes e pela atividade hoteleira presente. Ao contrário de zonas como Cascais e Sintra, o Parque das Nações é a mais recente zona periférica de Lisboa, com dimensões semelhantes às anteriores, a ser desenvolvida e transformada num ponto turístico.

Segundo Pedrosa (2013), o Parque das Nações foi desenvolvido com o objetivo de criar uma cidade sustentável, ou seja, foi criado a pensar nas pessoas, mas de modo a que estas realizassem simultaneamente um papel ativo durante todo o processo. Podemos

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

assim, analisar uma ligação entre as pessoas e o seu espaço envolvente, o que permite uma melhor eficiência e eficácia dos serviços e produtos.

Com o surgimento do Parque das Nações e a realização da EXPO 98, ocorreu um enorme aumento no setor hoteleiro, que se observou através da evolução da oferta registada entre 1990-2005. De acordo com Vico (2013), sobre um estudo do Turismo de Lisboa, o número de quartos de hotel neste período temporal, obteve um crescimento de 113,2% o que é traduzido por um aumento de 6.178 para 13.172 quartos, embora o Campeonato Europeu de Futebol de 2004 (EURO 2004), tenha tido também uma grande influência neste crescimento.

A relevância do Parque das Nações no turismo em Lisboa foi de tal modo influente, que, segundo o estudo do Turismo de Lisboa (2015), o terceiro local mais visitado em Lisboa, surge como sendo o Parque das Nações, apenas ultrapassado por Belém e a Baixa lisboeta.

O Parque das Nações potencia assim, a origem de um estudo, de modo a identificar os fatores que o permitiram alcançar níveis populacionais bastante elevados e ser referido por diversas entidades de renome sobre as suas infraestruturas.

1.2. Questões e Objetivos da Investigação

Surgem nesta investigação, três questões às quais se pretendem dar resposta:

- “Quão significativo é o Parque das Nações no âmbito turístico da Cidade de Lisboa?”
- “Quais as condições que promovem ou condicionam a dinâmica e o desenvolvimento do Parque das Nações?”
- “O Parque das Nações possui um impacto económico relevante na cidade de Lisboa?”

Podemos afirmar que a questão do desenvolvimento do Parque das Nações, como um dos locais de interesse mais prestigiados e visitados de Lisboa, é um elemento merecedor de uma investigação, com o objetivo de identificar a sua relevância e a sua importância para o turismo na cidade. A sua criação e a organização de vários eventos, feiras e espetáculos, tornam-se assim elementos que desencadeiam uma série de processos

no ramo hoteleiro, originando um aumento do fluxo turístico em Lisboa. Referindo os processos anteriormente mencionados, é necessário compreender o planeamento urbanístico do Parque das Nações e como esta estrutura foi desenhada, implementada e os seus processos executados, de modo suportar e garantir o bem-estar das pessoas e dos serviços.

1.3. Estrutura da Dissertação

A presente dissertação é constituída por oito capítulos. O primeiro (Introdução), apresenta o tema e a sua relevância, com o intuito de expor o problema e a sua investigação. O segundo capítulo (Revisão da Literatura), constitui a fundação da dissertação, na qual são abordados, de um modo geral, os conceitos turísticos mais importantes e relevantes para a mesma. O terceiro capítulo (Contextualização), foi elaborado com o propósito de abordar os conceitos e elementos turísticos mais apropriados, de modo a enquadrar e a preparar o leitor para o tema em análise. Neste capítulo, demonstra-se a relevância, a evolução e o impacto do turismo, a nível internacional, nacional, regional e local. O quarto capítulo (Estudo do caso Parque das Nações), demonstra os objetivos da dissertação, como os alcançar e os métodos/ferramentas usados na análise. O quinto capítulo (Metodologia), explica aprofundadamente a conceção dos inquéritos efetuados durante a investigação e qual o seu propósito. No sexto capítulo (Análise de Resultados), apresentam-se os resultados detalhados sobre os questionários aplicados e valores económicos do Parque das Nações e da cidade de Lisboa, correspondentes a um período de 10 anos (2007 a 2016). O sétimo capítulo (Principais Conclusões), regista as conclusões finais da investigação com base nos resultados obtidos na investigação. Por fim, o oitavo e último capítulo (Recomendações), propõe uma série de possíveis melhoramentos, modificações e alterações, de modo a solucionar alguns dos problemas detetados, existentes atualmente.

2. Revisão da Literatura

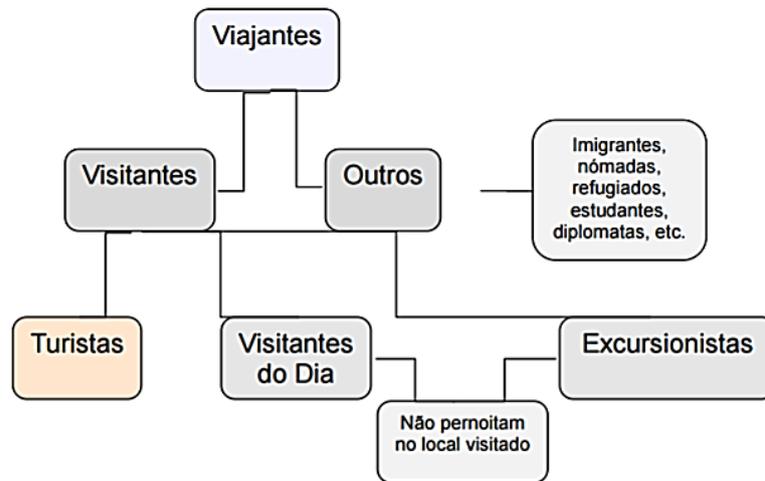
2.1. Conceito de Turismo

Desde os tempos mais remotos, o Homem deslocou-se pela quase totalidade do planeta, tendo-se instalado preferencialmente, em locais onde lhe era mais favorável fixar residência e desenvolver as suas atividades, trabalhando e vivendo o seu quotidiano. Contudo, as pessoas continuaram a deslocar-se pelas mais variadas razões, como é o caso das viagens devidas a compromissos profissionais, a motivos religiosos, desportivos, de lazer ou de busca de conhecimento. Deste modo, o turismo emerge como uma atividade de relevo e em grande escala, uma vez que “impregna a matriz fundamental dos comportamentos das populações dos países ocidentais, mormente na vertente do consumo, sendo indissociável a sua evolução das componentes ambientais, económicas, sociais, culturais ou territoriais, que constituem o fundamental do processo de desenvolvimento” (Martins, 2011:10).

Poder-se-á então assumir, que o turismo obriga a uma vasta interação entre pessoas, exigindo uma variedade de serviços, infraestruturas e investimentos que permitam gerar e aproveitar oportunidades, obrigando as entidades competentes a adotar comportamentos, que garantam que o crescimento e as alterações provocadas pela atividade turística não afetam negativamente outras atividades, quer a nível local, quer a nível nacional (Bernardo, 2013).

Considerando o tipo de atividade turística que cada região pretende incrementar, desde a mais inovadora, à mais tradicional, é necessário ir ao encontro das expectativas daqueles que poderão visitar essa região, isto é, dos turistas que se pretende receber, sendo que, um “turista é um(a) visitante que se desloca e pernoita temporariamente num espaço/lugar procurando satisfazer necessidades e desejos, relacionando-se e interagindo com residentes e elementos mediadores das atividades que pratica com esse intuito.” (Bernardo, 2013:12). Para além do visitante atrás referenciado como turista, podem ainda considerar-se como potenciais consumidores, os visitantes do dia, “que não passam uma noite num alojamento coletivo ou privado no local visitado” (Cunha, 2010:6), conforme se ilustra na Figura 1, uma vez que, também estes usufruem do que determinado local lhes pode proporcionar.

Figura 1 – Tipos de viajantes

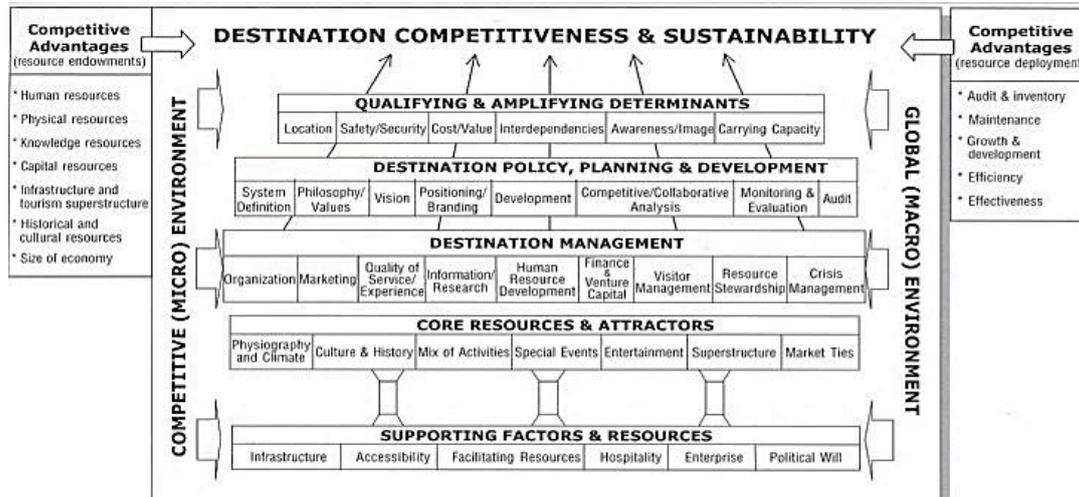


Fonte: Bernardo (2013)

Assim, é necessário ter também em conta as motivações turísticas, à medida que, cada vez mais, vão entrando no mapa do mercado turístico, viajantes provenientes de locais cada vez mais diversos (Abranja, 2013), tirando partido da recente revolução *low-cost* no transporte aéreo. Estas motivações turísticas são dependentes da atratividade do destino turístico, uma vez que, segundo (Pollice, e Iulio, 2011:122), o “nível de atratividade de um destino turístico deriva de um conjunto complexo e articulado de fatores tangíveis e intangíveis, habitualmente caracterizados por um elevado nível de interdependência e de reciprocidade”.

Será portanto, importante, analisar de que modo os responsáveis por determinadas zonas ou regiões, gerem os recursos disponíveis a nível económico, de infraestruturas, de recursos naturais, de capital cultural e humano, revitalizando, atualizando e modernizando estruturas existentes, ou mesmo inovando, quer através da construção de novos espaços, quer através da promoção de eventos de ordem diversa, no intuito de se tornarem apelativas e suscitarem o interesse de possíveis visitantes, de modo a constituírem uma mais-valia, que se traduza na entrada de capital na região considerada, que, por sua vez, trará benefícios à população residente. Assim, os responsáveis anteriormente referidos, deverão identificar e contemplar determinados itens, considerados fundamentais e determinantes na competitividade e sustentabilidade de um destino turístico, com pode observar-se no modelo proposto por Ritchie e Crouch (2003), representado na figura 2.

Figura 2 – Modelo de Competitividade/Sustentabilidade de um destino turístico



Fonte: Ritchie e Crouch (2003).

2.2. A relação entre Procura Turística e Comportamento do Consumidor

A procura turística e o comportamento do consumidor são duas áreas bastante relacionadas entre si e extremamente importantes no âmbito turístico. O comportamento do consumidor difere bastante, consoante os diversos identificadores do turista, ou seja, idade, género, estado civil, nacionalidade, habilitações académicas e/ou profissionais, ocupação, condição financeira, entre outros. A observação do comportamento do turista é essencial para definir a procura turística num determinado segmento de mercado. De acordo com Niemczyk (2014), o processo de decisão referente a uma viagem turística baseia-se em 5 fases:

1. O sentimento da necessidade de viajar;
2. A busca de informação;
3. A formulação da escolha de acordo com a possível satisfação das suas necessidades;
4. A compra de produtos turísticos;
5. O sentimento de satisfação das suas necessidades turísticas.

Ao analisar estas fases, verifica-se que as mesmas são realizadas de maneiras diferentes, tendo em conta o tipo de turista a que as fases se aplicam. Na escolha de um destino turístico, uma pessoa ou uma família, podem escolher um destino completamente diferente, mesmo possuindo as mesmas ou semelhantes condições socioeconómicas

(Eugenio-Martin, 2003). Segundo este autor, estas decisões envolvem um processo de 5 fases:

1. Decidir viajar ou não viajar dentro de um determinado espaço temporal;
2. Estimar um orçamento para as despesas turísticas durante a viagem;
3. De acordo com o orçamento, estimar a duração e a estadia da viagem;
4. Escolher o destino turístico tendo em conta as fases anteriores;
5. Escolher o meio de transporte e alojamento necessários para a realização da viagem.

Comparando as fases de Niemczyk e Eugenio-Martin, pode observar-se que estas podem ser relacionadas, tendo em conta a semelhança de ambos os processos na organização e planeamento da viagem. No âmbito da busca de informação e escolha de alojamento, o comportamento e decisões dos turistas do segmento jovem será bastante diferente do segmento sénior. Examinando a procura turística, podemos também relacionar a mesma com o comportamento do consumidor no que respeita à segurança. Esta é determinante na escolha de um destino turístico, ou seja, a existência de um ou mais riscos de segurança do turista associados à viagem, é um importante fator no seu crescimento turístico (Baht, 2014).

Dito isto, é extremamente importante na indústria turística, analisar a procura num determinado destino e compará-la com o comportamento dos turistas que o visitam. Deste modo, podem tirar-se conclusões que sejam influentes na implementação da melhor estratégia ou campanha de marketing do destino, com o objetivo de alcançar e manter o maior número possível de turistas que melhor se adaptam a determinado tipo de destino.

2.3. Tipologias do Turismo

O turismo apresenta-se como sendo uma área bastante diversificada, em que os turistas possuem objetivos e propósitos diferentes durante a sua viagem. Deste modo, existem vários tipos de turismo que abrangem áreas, serviços e/ou produtos muito específicos. Alguns destinos turísticos são bastantes reconhecidos por serem especializados num determinado tipo de turismo, o que os torna bastante importantes a nível nacional e internacional. Na tabela 1, evidenciam-se algumas das principais tipologias do turismo:

Tabela 1 – Tipologias do Turismo

Turismo Cultural	Atividades realizadas de modo a criar uma ligação com o património histórico, cultural e com eventos culturais, de acordo com os elementos materiais e imateriais da cultura de cada região.
Turismo de Sol e Mar	Realização de atividades balneares em praias ou outros ambientes naturais. Praticado maioritariamente em zonas costeiras.
Turismo Religioso	Atividades religiosas ligadas a datas e acontecimentos religiosos de uma ou mais religiões.
Turismo de Negócios	Atividades realizadas por quem viaja em negócios, no âmbito comercial ou industrial.
Turismo Desportivo	Atividades desportivas praticadas em lazer ou competição num determinado destino.
Turismo Rural	Atividades realizadas no âmbito turístico em zonas rurais relacionadas com os recursos naturais e culturais das mesmas.
Turismo de Aventura	Prática de atividades de aventura não competitivas, em qualquer espaço geográfico (urbano, natural, rural, entre outros).

Fonte: Cunha (2010) e Bernardo (2013)

É importante salientar, que, em certos casos, o turismo influencia a preservação e conservação de recursos naturais e culturais, identificando-se como sendo um elemento impulsionador do crescimento socioeconómico de uma região, contribuindo ainda, para a preservação do património cultural de vilas ou cidades (Marujo, 2014). Neste sentido, destacam-se como exemplos, os eventos culturais, que têm vindo a multiplicar-se em muitos países e regiões e constituem uma área de interesse para muitos, criando oportunidades para o aumento do consumo e promovendo o desenvolvimento do turismo, tal como se tem vindo a verificar também no setor do turismo rural, que contribui para a preservação do património, como uma ferramenta de dinamização e conservação do mesmo (Condesso, 2011). O impacto do turismo contribui assim, para uma evolução no

contexto económico e social de determinada zona ou região, transformando-a num destino turístico, podendo esta obter benefícios a nível nacional e internacional.

O cruzamento e ligação de várias tipologias do turismo num único local torna-se uma vantagem competitiva em relação a outros destinos turísticos, tendo em conta a diversidade da oferta e a posição geográfica (Grizio, 2011), o que permite vários tipos de abordagens, dependendo da procura associada às mesmas.

2.4. Capitais Europeias como Destinos Turísticos

As capitais europeias possuem uma imagem muito forte na influência turística do respetivo país. As capitais, na sua grande maioria, são os destinos europeus mais populares e tem-se observado uma crescente evolução turística nos últimos anos, o que reflete o aumento de chegadas turísticas internacionais na Europa, segundo dados do Eurostat.

A decisão da escolha de uma visita a uma capital europeia, pode ser bastante influenciada pelas estruturas e acessibilidades existentes na cidade, transmitindo uma mensagem de confiança e segurança ao turista. Mesmo podendo não ser o melhor local para a aprendizagem e conhecimento da cultura e costumes do país, a prioridade do turista será garantir a sua segurança e bem-estar durante a viagem. As grandes atrações turísticas das capitais são elementos bastante publicitados nas redes sociais, nos principais canais de informação e *online*, o que leva a um aumento turístico em determinadas zonas da capital, sendo a internet, a ferramenta mais importante e relevante na procura de informação por parte dos turistas (Fu Tsang, Lai e Law, 2010). É importante mencionar que os canais usados para a divulgação de informação sobre os principais destinos, são extremamente importantes para a continuação do seu crescimento e aumento das chegadas turísticas (Roque e Raposo, 2015).

De acordo com o estudo da Roland Berger (2015), podemos observar através das dormidas registadas em 2014, que as principais cidades europeias com o maior número de dormidas são maioritariamente capitais europeias, com mais de 10 milhões de dormidas. Observando a tabela 2, de acordo com o número de dormidas em 2014 destacam-se as seguintes capitais europeias:

Tabela 2 – Capitais Europeias como destinos turísticos

>10 Milhões de dormidas	Amesterdão, Paris, Londres, Berlim, Moscovo, Roma.
2-10 Milhões de dormidas	Lisboa, Copenhaga, Atenas, Bruxelas Estocolmo.
<2 Milhões de dormidas	Luxemburgo, Bratislava, Belgrado, Zagreb.

Fonte: Adaptado do estudo da Roland Berger (2015)

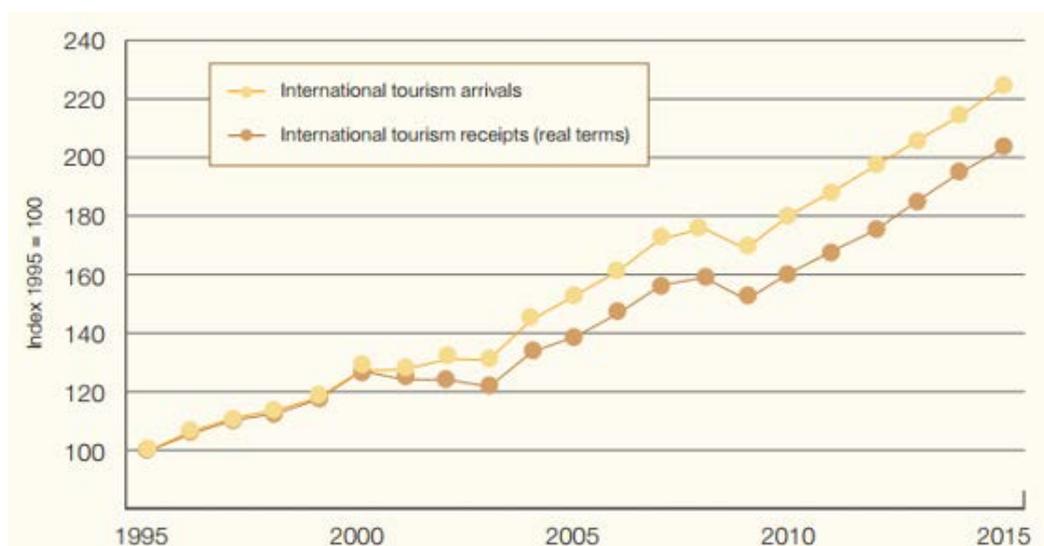
A qualidade do serviço prestado nas capitais, é igualmente, um fator diferenciador dos restantes destinos turísticos. Segundo Vasconcelos e Lezana, (2014:495), os “estudos sobre as agências de turismo concluem que a qualidade dos serviços é um elemento importante para o desenvolvimento do setor, na intermediação entre o turista e o destino turístico”. No que diz respeito a Portugal, podemos afirmar que, no setor do alojamento, comparativamente a outras cidades, como Porto e Faro, a capital portuguesa possui a maior e a melhor qualidade de oferta, de acordo com as infraestruturas de alojamento presentes no país.

3. Contextualização

3.1. Relevância do Turismo

De acordo com a *World Tourism Organization* (2016), o sector turístico é visto como um elemento impulsionador do desenvolvimento económico, especialmente em países desenvolvidos. Este potencial contributo para a economia é sobretudo, baseado na exclusividade do sector e na relevância do mesmo na região (Meyer e Meyer, 2015). O turismo em Portugal tem vindo a evoluir gradualmente nos últimos anos e é hoje considerado um dos pilares da economia nacional, sendo visto por muitos como uma área bastante prestigiada e em constante desenvolvimento no país.

Figura 3 – Chegadas turísticas e receitas internacionais



Fonte: OMT (2016)

O turismo apresenta-se também como um elemento de criação de postos de trabalho (WTTC, 2016). Em 2005, representava 7,8% do total do emprego na economia nacional e apresenta-se como um grande impulsionador económico e um grande contribuidor na redução de emprego a nível nacional.

A partir de dados provenientes do Turismo de Portugal e do Instituto Nacional de Estatística (2016), Lisboa posiciona-se como sendo a segunda região de Portugal com mais dormidas de residentes (19%) e de estrangeiros (26%). No total, estas percentagens traduzem-se em 8,8 milhões de dormidas, o que, em relação ao mesmo período do ano passado, resultou num aumento de 6,3%. Em termos de estadas médias, 2,6 noites para estrangeiros e 1,8 no caso do mercado interno.

3.2. Destinos Turísticos e a sua Oferta

A World Tourism Organization, apresenta a seguinte definição para um destino turístico:

“A Tourism Destination is a physical space with or without administrative and/or analytical boundaries in which a visitor can spend an overnight. It is the cluster (co-location) of products and services, and of activities and experiences along the tourism value chain and a basic unit of analysis of tourism. A destination incorporates various stakeholders and can network to form larger destinations. It is also intangible with its image and identity which may influence its market competitiveness.” (UNWTO, 2016).

A existência de vários destinos turísticos com diferentes tipos de oferta é adaptada à heterogeneidade da procura, o que promove a transformação dos mesmos, de modo a garantir um fluxo contínuo de chegadas turísticas, com tendência a aumentar ao longo do tempo. A imagem que os destinos turísticos apresentam aos consumidores é um dos grandes influenciadores no seu processo de decisão (Alhemoud e Armstrong, 1996; Echtner e Ritchie, 1993). Assim, a imagem de um destino é uma das principais preocupações/cuidados a ter na organização e planeamento de um destino turístico.

Observando a tabela 3 e de acordo com três indicadores principais, podemos identificar os países mais relevantes a nível turístico.

Tabela 3 - Rankings dos principais indicadores de turismo internacional (2015)

Posição	Entradas de Turistas internacionais	Receitas do Turismo internacional	Despesas em Turismo internacional
1º	França	EUA	China
2º	EUA	China	EUA
3º	Espanha	Espanha	Alemanha
4º	China	França	Reino Unido
5º	Itália	Tailândia	França
6º	Turquia	Reino Unido	Federação Russa
7º	Alemanha	Itália	Canadá
8º	Reino Unido	Alemanha	Republica Checa

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

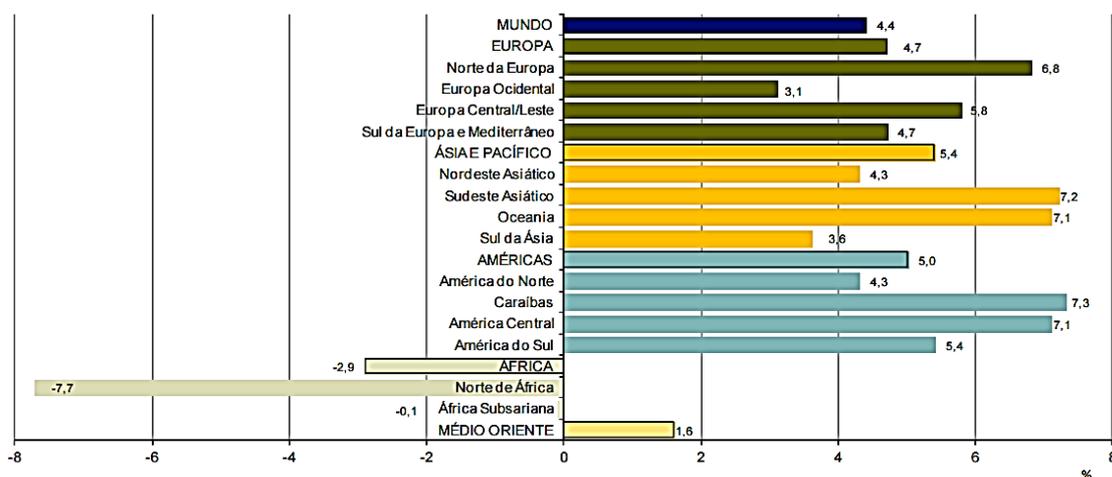
9º	México	Hong Kong (China)	Itália
10º	Federação Russa	Macau (China)	Austrália
33º	Portugal (33º)	Portugal (26º)	Portugal (46º)

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2015)

Um destino turístico pode ser representado através das suas qualidades/recursos naturais e/ou atrações implementadas em vários locais, sendo estas fortalecidas por infraestruturas, de modo a suportar e auxiliar a massa turística presente, tornando o local ou a região, essencialmente turística (Pirjevec e Kesar, 2002).

É importante mencionar a evolução das chegadas turísticas a nível global, o que demonstra a importância de organizações com o objetivo de criar condições adequadas aos turistas, através da criação de infraestruturas nos destinos turísticos e a criação de campanhas e modelos de negócio, adaptados à oferta existente ou futura.

Figura 4 - Variação 2014/2015 das chegadas de turistas internacionais por sub-região de destino

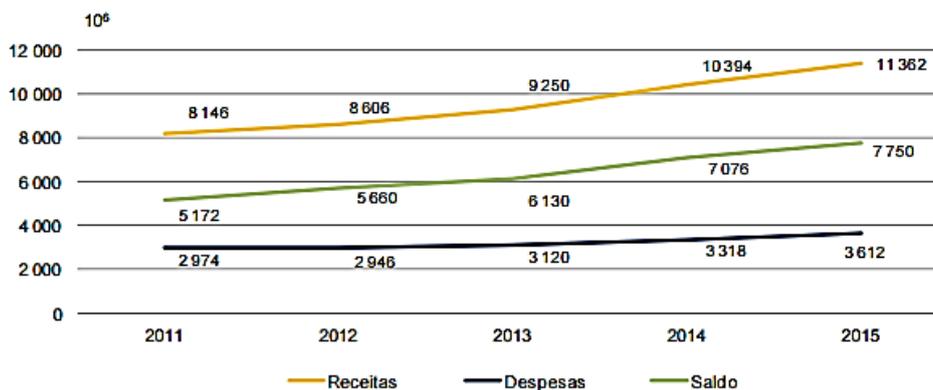


Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2015)

3.3. Evolução Turística em Portugal

Portugal apresenta-se a nível internacional, como um importante destino turístico, graças aos seus recursos naturais, património e cultura. Nos últimos anos, Portugal tem observado um aumento no número de chegadas turísticas internacionais e um crescimento na receita gerada, como se pode verificar, analisando a figura 5.

Figura 5 – Balança Turística Portuguesa (2011-2015)



Fonte: Banco de Portugal (2016)

Segundo o Banco de Portugal (2016:97), “Relativamente às exportações de serviços, projeta-se uma desaceleração no conjunto do ano. De facto, o elevado dinamismo nas exportações de turismo deverá coexistir com uma queda das exportações de outros serviços, tal como observado na primeira metade de 2016”.

De acordo com o relatório “The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015” do World Economic Forum, o turismo adota uma posição bastante importante em Portugal, onde a procura turística tem vindo a aumentar e o planeamento turístico tem desempenhado um papel cada vez mais relevante no desenvolvimento sustentável das regiões. Sendo Portugal um país maioritariamente recetor, a procura turística tem crescido nos últimos anos. Em 2016 foram registados 53,5 milhões de dormidas, das quais, 71,5%, correspondem a visitantes provenientes do estrangeiro.

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Tabela 4 - Hóspedes, Dormidas, Proveitos, Revpar e Taxas de Ocupação

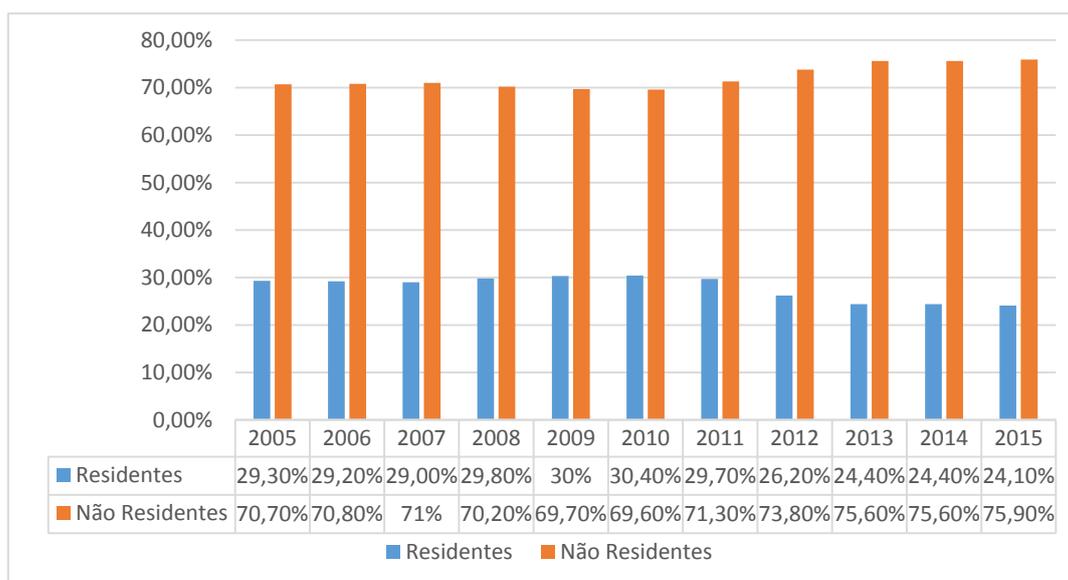
	Valor	Var. 16/15		Quota	Var. 16/15
	2016	%	Abs.	2016	p.p.
Hóspedes (milhares)	19 059,2	9,8	1 700,6	100,0	
hóspedes de Portugal	7 636,2	5,8	417,9	40,1	-1,5
hóspedes do estrangeiro	11 422,9	12,7	1 282,7	59,9	1,5
Dormidas (milhares)	53 516,6	9,6	4 666,0	100,0	
dormidas de Portugal	15 240,4	5,2	757,6	28,5	-1,2
dormidas do estrangeiro	38 276,2	11,4	3 908,3	71,5	1,2
Proveitos Globais (milhões €)	2 900,4	17,0	421,4	100,0	
proveitos de aposento	2 096,5	18,0	320,0	72,3	0,6
outros proveitos	803,9	14,4	101,4	27,7	-0,6
Taxas de Ocupação (%)					
taxa de ocupação cama	50,7		2,3		
taxa de ocupação quarto	63,4		2,9		
RevPar (€)	42,6	13,3	5,0		

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2017)

3.4. Turismo de Lisboa

São vários os atributos que tornam Lisboa famosa, nacional e internacionalmente. Do ponto de vista turístico, Lisboa é reconhecida como um destino bastante importante e atrativo, não apenas pela sua localização, mas também pelos seus atributos culturais, económicos, gastronómicos e serviços, entre outros. Nos últimos anos, registou-se um crescimento de chegadas turísticas a Lisboa, assim como um aumento da ocupação de quartos (figura 6), o que evidencia uma evolução turística na cidade. Uma das razões para tal evolução, assenta na organização e no modo como o turismo é valorizado na cidade. Tendo em conta o impacto económico do turismo em destinos turísticos, é de realçar a capacidade de aproveitamento das qualidades que Lisboa possui, rentabilizando-as e desenvolvendo-as através de vários processos, incluindo os de sustentabilidade.

Figura 6 – Evolução das dormidas na região de Lisboa



Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2016)

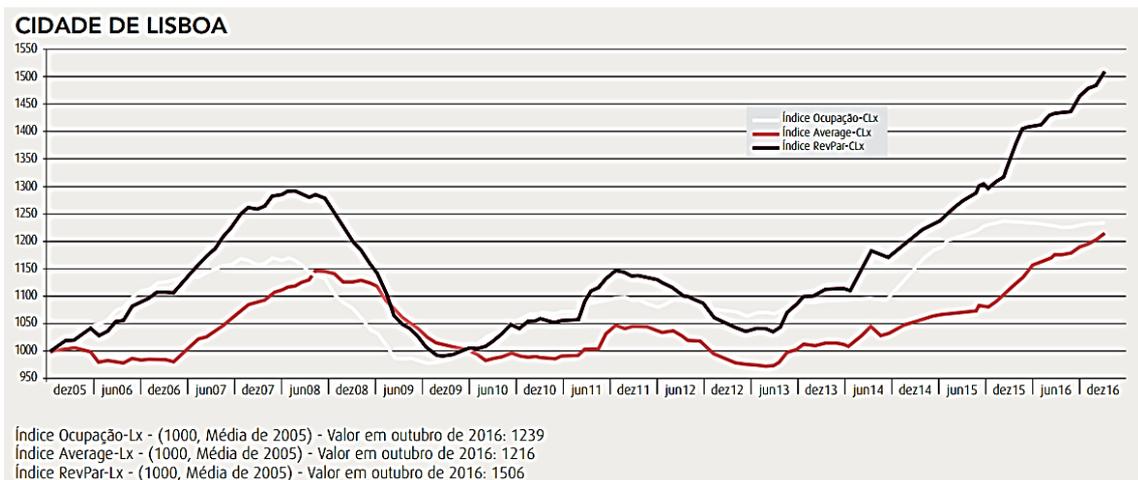
Em 2005 foi registado um total de 7,3 milhões de dormidas na região de Lisboa, que evoluiu para um total de 12,3 milhões de dormidas em 2015. Observou-se um aumento de 69% (5 milhões) de dormidas em 10 anos.

A realização de vários eventos internacionais nos últimos anos (Capital Europeia da Cultura (1994), EXPO (1998), Campeonato Europeu de Futebol (2004) e o Web Summit (2017)), aumentou a popularidade e melhorou a imagem do país e da capital. A expansão das companhias aéreas *low-cost* e a dinamização dos serviços de transporte, permitiu uma melhor acessibilidade a Lisboa, melhorando assim, a qualidade da oferta, que, por sua vez, estimula positivamente a procura (Machete *et al.*, 2014).

De acordo com o Turismo de Lisboa (2015), esta tornou-se a primeira cidade a beneficiar de um investimento financeiro europeu (250 milhões de euros), que será usado para a implementação de um Plano de Drenagem, na Reabilitação Urbana e na Habitação Social da Terceira Geração, tornando Lisboa mais atrativa, segura e estável em termos turísticos.

Como se pode constatar na figura 8, a cidade de Lisboa registou uma subida das taxas de ocupação, preço médio quarto e *revpar*, tendo-se verificado um aumento contínuo da procura turística, que justifica a evolução anteriormente referida, demonstrando ainda, a possibilidade de continuação da mesma.

Figura 7 – Índice de Ocupação, Preço Médio Quarto e Revpar (2005-2016)



Fonte: Turismo de Lisboa (2017)

3.5. O Turismo no Parque das Nações

O Parque das Nações identifica-se como sendo também um ponto bastante influente no turismo na área de Lisboa. Uma zona onde diversas pessoas, de várias nacionalidades, culturas, religiões e idades se deslocam e visitam determinados locais, maioritariamente no âmbito do lazer ou negócios. O Parque das Nações, na sua vertente turística, possui vários equipamentos e património, que influenciam a chegada de uma elevada quantidade de turistas, nomeadamente:

- Estação do Oriente;
- Feira Internacional de Lisboa;
- Marina Parque das Nações;
- Oceanário de Lisboa;
- Pavilhão Atlântico | MEO Arena;
- Pavilhão de Portugal;
- Pavilhão do Conhecimento;
- Torres São Gabriel/Rafael.

De modo a suportar o fluxo turístico, é necessária a existência de estruturas de alojamento, de modo a acolher os turistas durante a sua estadia. Podemos destacar as que estão atualmente presentes na zona:

- MYRIAD by SANA Hotels (5 estrelas) - 182 quartos;

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

- VIP Executive Art’s Hotel (4 estrelas) - 301 quartos;
- Hotel Olissippo Oriente (4 estrelas) - 182 quartos
- Tivoli Oriente (4 estrelas) - 279 quartos
- TRYP Lisboa Oriente Hotel (4 estrelas) - 209 quartos
- Hotel Ibis Lisboa Parque das Nações (3 estrelas) - 112 quartos
- Oriente Fashion Rooms (Hostel) - 7 quartos
- Panoramic Living (Apartamentos) - 28 quartos
- Pousada de Juventude do Parque das Nações - 98 camas

Somado a estas unidades de alojamento e de acordo com a Booking e o TripAdvisor, existem igualmente, centenas de apartamentos e alojamentos locais, disponíveis para turistas a preços ajustáveis à qualidade dos mesmos. Observando a oferta existente, podemos imediatamente garantir a existência de uma procura alargada na região.

Juntamente com as unidades de alojamento, o sector da restauração no Parque das Nações é bastante relevante para o turismo, possuindo um elevado número de restaurantes e bares com uma grande variedade gastronómica, espalhados pela zona de modo a satisfazer a procura turística. Podemos destacar os seguintes:

- River Lounge Bar - Myriad by SANA Hotels;
- Italian Burger House;
- La Brasserie de L'Entrecôte Parque das Nações;
- Miss Saigon;
- Arigato Sushi House.

É também importante realçar a existência de equipamentos especiais, criados sobretudo para garantir a segurança e conforto de todos os residentes da zona, seja temporariamente ou durante um longo período de tempo:

- CUF Descobertas Hospital;
- Clínica Lusíadas;
- Hospital Veterinário.

O turismo no Parque das Nações foi inicialmente observado através da realização do evento da EXPO 98. Segundo o estudo realizado por Mendes (2005), os cinco elementos mais importantes para os turistas durante este evento foram:

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

1. Pavilhões e exposições;
2. Estética e arquitetura;
3. Atmosfera e excitação;
4. Entretenimento e festa;
5. Informação e educação.

Atualmente, as estruturas e condições criadas na década de 90, ainda se mantêm e continuam a contribuir para o desenvolvimento do turismo, assim como um elemento de impacto económico na região. Também segundo este estudo, podemos observar a exclusividade e a presença de fatores únicos, como é o caso da arquitetura e dos eventos realizados nos equipamentos anteriormente mencionados.

O turismo tornou-se assim, uma ferramenta essencial no desenvolvimento do Parque das Nações, pois dinamizou a sua imagem e a da cidade de Lisboa, revelando também uma nova faceta da cultura portuguesa. A exclusividade anteriormente mencionada, veio deste modo, reforçar a identidade da cultura portuguesa no âmbito da demonstração de espaços e eventos culturais, assim como a criação de estruturas proporcionadoras de experiências culturais, como por exemplo, o Pavilhão de Portugal (de autoria do arquiteto português de renome mundial, Álvaro Siza Vieira).

Em termos empresariais, o turismo de negócios possui uma componente muito forte nesta zona. O Parque das Nações alberga sedes, filiais e escritórios de grandes empresas tais como:

- Vodafone;
- CTT - Correios de Portugal;
- IBM;
- Danone Portugal;
- Casino de Lisboa;
- Seat;
- Adidas;
- Lufthansa/Austrian Airlines.

Podemos deste modo, destacar o reconhecimento da zona, como sendo um importante espaço empresarial, contribuindo assim para o turismo de negócios e para o seu desenvolvimento. Observa-se a importância do Parque das Nações como sendo um

dos pontos com maior atratividade da área metropolitana de Lisboa, para a implementação de escritórios de grandes empresas. De acordo com um estudo recente realizado pela Cushman e Wakefield (2016), o Parque das Nações possui o menor nível de desocupação, tendo apenas 2,2% ou 7,500m² de espaço disponível.

3.6. O Impacto do Parque das Nações em Lisboa

O Parque das Nações foi inicialmente desenvolvido com o propósito de receber a Exposição Mundial de 1998, o que originou uma completa remodelação do espaço, como se pode verificar na figura 8. É interessante observar as ideias iniciais do desenvolvimento urbanístico realizado para este evento e os processos de conversão urbana, tendo em conta o impacto das alterações sociais, económicas e dos serviços na região (Davidson e Lees, 2005, 2010) A construção dos edifícios e os restantes espaços, seriam posteriormente aproveitados e alterados para residências e escritórios, de modo a suportar os custos da EXPO’98.

Figura 8 – Parque das Nações na década de 90 vs atualidade



Fonte: Pensar Lisboa e Blogue Férias para Todos

Os vários processos de sustentabilidade implementados e planeados para anos futuros, permitiram tornar o Parque das Nações num exemplo perfeito de um espaço sustentável em termos residenciais, de negócios e turísticos. Em termos ambientais, as intervenções realizadas no terreno, seguem as indicações e protocolos do Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território (MAOT), de modo a promover a qualidade ambiental e urbanística. Este desenvolvimento sustentável inclui a implementação e criação de vários processos, de modo a minimizar o impacto ambiental, tal como o serviço de *Pump-Out*, ou seja, um sistema destinado à recolha de águas sujas ou contaminadas, situado na marina do Parque das Nações (Marina Parque das Nações, 2015).

No âmbito do turismo, a existência de um grupo de medidas de proteção ambiental e de processos de sustentabilidade, assim como a informação dos mesmos aos turistas, promove uma maior adesão turística, tanto a nível nacional como internacional (Edgell e Swansson, 2011). Tais medidas são, muitas vezes, recompensadas através de prémios, o que permite a divulgação do território. De acordo com o *website* EXPO (2016), o Parque das Nações foi reconhecido diversas vezes, tanto a nível de planeamento urbanístico, como turístico, ganhando vários prémios, nomeadamente:

- Prémio Melhor Edifício de Escritórios – Edifício-Sede do Parque EXPO (1997);
- Prémio Melhor Edifício de Turismo – Marina da Expo (1998);
- Prémio Publituris para “Melhor Espaço para Congressos” – Pavilhão Atlântico (2004);
- Medalha de Mérito Turístico (Portugal) – Oceanário de Lisboa (2006)
- Medalha de Ouro de Mérito Turístico (Portugal) – Parque EXPO (2008)

Como anteriormente referido, o reconhecimento do Parque das Nações reflete-se através de vários prémios, sendo importante mencionar, que este reconhecimento é observado desde o momento da sua abertura nos anos 90, bem como em anos mais recentes.

3.7. Mobilidade

Outro fator com grande relevância e único, dada a localização do Parque das Nações, é a mobilidade. Segundo Holl (2004), a presença de infraestruturas de transportes como a Gare do Oriente, influenciam a atividade económica. A sua localização próxima do aeroporto de Lisboa, do acesso à ponte Vasco da Gama, a acessibilidade ao metro através da Gare do Oriente e a existência de autocarros que permitem o transporte de pessoas com destinos nacionais e internacionais, fazem com que o local se torne um polo dinamizador no âmbito do transporte de pessoas, produtos e serviços.

A localização de estruturas prestadoras de serviços é fundamental para o bom desenvolvimento da atividade turística da região. Tendo em conta equipamentos turísticos como unidades de alojamento, animação e alimentação, estes tornam-se fatores fulcrais

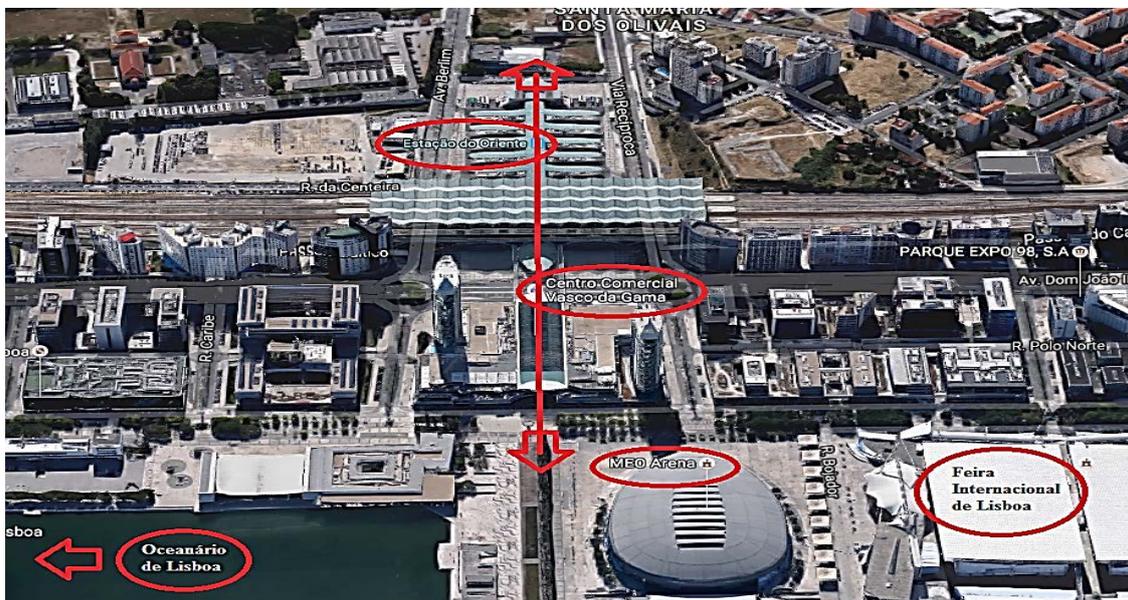
Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

para o sucesso dos estabelecimentos e do espaço onde os mesmos se inserem (Beckmann, 1999).

Na figura 9, podemos observar o planeamento urbanístico realizado através do posicionamento estrutural da Gare do Oriente, do centro comercial Vasco da Gama e do pavilhão MEO Arena. A localização destas estruturas permite a criação de um trajeto pedonal entre o lado mar e o lado terra, sendo o centro comercial Vasco da Gama o ponto central. Embora existam várias soluções, de modo a que uma pessoa chegue ao seu destino, o trajeto Gare do Oriente – centro comercial Vasco da Gama (ou vice-versa) é o mais simples e eficiente em termos temporais e de distância.

Este percurso, como se ilustra na figura 9, foi elaborado no com o propósito de criar uma passagem pelo centro comercial, tendo sempre especial atenção em manter estruturas de grande densidade populacional nas imediações, de modo a manter um fluxo constante de pessoas e serviços. É necessário observar a proximidade de equipamentos promotores de animação, eventos, feiras, entre outros, o que demonstra a criação de uma rede estrutural com acessibilidades bastante eficientes, em momentos de uma elevada concentração de pessoas.

Figura 9 – Rede estrutural do Parque das Nações



Fonte: Google Maps (2017)

4. Estudo do caso “Parque das Nações”

4.1. Introdução

Observando o Parque das Nações, surge a necessidade de realizar uma análise detalhada, que inclua informação relativamente ao desempenho atual da mesmo e comparar com a restante cidade de Lisboa. Deste modo, foi efetuado um trabalho de campo com o objetivo de determinar o impacto do Parque das Nações e a visão de quem reside, trabalha ou visita, sobre os vários elementos presentes na zona.

As ferramentas de análise foram criadas com o intuito de analisar informação entre 2007 e 2016, ou seja, 10 anos. É importante mencionar que comparação de dados entre os anos passados e os atuais, é altamente relevante, de modo a demonstrar o desempenho de um determinado local e verificar a sua evolução ao longo dos anos.

Em colaboração com vários equipamentos, hotéis e turistas foi elaborado um trabalho de campo, com o propósito de alcançar diversas conclusões, que poderão influenciar diversas decisões que serão necessárias tomar nos próximos anos, relativamente a futuras mudanças ou transformações, de modo a melhorar ou aperfeiçoar o desempenho do Parque das Nações.

Este trabalho de campo foi realizado ao longo do ano, o que significa que abrangeu várias respostas e informação relativa a diferentes épocas sazonais. Realça-se a importância de uma análise que possui aspetos quantitativos, assim como qualitativos. O propósito desta decisão, passa por obter a maior quantidade de informação possível e ao mesmo tempo ser a mais verdadeira/objetiva, ou seja, através deste tipo de análise, foi possível determinar elementos determinantes no Parque das Nações, que não seriam descobertos ou relevantes, caso as ferramentas de recolha fossem puramente quantitativas.

4.2. Análise e Recolha de Dados

A análise ao Parque das Nações foi realizada no com o objetivo de obter a maior quantidade de informação e de esta ser a mais objetiva e concreta possível. Deste modo, foi elaborado um plano de recolha de dados, que incluísse a possibilidade de fornecer

uma quantidade de informação diversa, que, posteriormente, seria filtrada e analisada, de acordo com o nível de relevância da mesma. A recolha dos dados foi realizada em duas etapas.

4.3. Criação de Inquéritos

Inquérito a equipamentos	Criação de quatro tipos de inquéritos, incluindo questões relativas ao Parque das Nações; Estes inquéritos foram realizados com o objetivo de recolher informação essencialmente qualitativa e foram preenchidos no Parque das Nações, onde os inquiridos foram abordados e informados sobre o projeto que estava a ser realizado.
Inquérito a hotéis	
Inquérito a residentes de Lisboa	
Inquérito a turistas estrangeiros	

4.4. Indicadores de Análise do Parque das Nações

Após a criação dos questionários, é necessário a implementação de uma ferramenta de recolha de dados que permita a comparação dos dados entre o Parque das Nações e a cidade de Lisboa. Para isso, foi desenvolvido um documento, que compara as várias características hoteleiras entre ambos. Inicialmente, foram recolhidos dados sobre três elementos fundamentais a nível turístico, relativamente ao Parque das Nações e a cidade de Lisboa:

- Taxa de Ocupação;
- Average (Preço médio por quarto vendido);
- Revpar (Preço médio por quarto disponível).

A partir destes dados, foi possível determinar outro tipo de informação (que será posteriormente abordado), de modo a retirar conclusões objetivas, sobre o impacto que o Parque das Nações possui como uma zona turística e como zona *premium*.

A obtenção deste tipo de informação, foi possível graças à colaboração do Observatório de Turismo de Lisboa, que, após abordado, implementou inúmeros processos, de modo a ser possível o fornecimento dos dados. É essencial realçar a

dificuldade da procura da informação tendo em conta a indisponibilidade da mesma, sendo esta apenas fornecida, por gentileza do Observatório de Turismo.

Estes dados puramente quantitativos, forneceram assim, uma possibilidade de comparação entre a evolução da cidade de Lisboa e do Parque das Nações nos últimos 10 anos. Poderemos examinar o seu desempenho, verificar o seu crescimento e apontar quais os períodos em que ocorreram as maiores ou piores receitas (a nível turístico). Podemos ainda observar o resultado de anos em que foram realizados eventos de grandes dimensões e verificar as conseqüentes alterações nos resultados.

5. Metodologia

Uma parte do conteúdo relevante para este capítulo já foi abordado no anterior, quando procuramos contextualizar a relevância de estudar o caso Parque das Nações e apresentamos parte dos métodos utilizados para o efeito. Este capítulo servirá para apresentar, de forma mais organizada e estruturada, as diferentes fases do processo e as metodologias utilizadas junto dos diferentes targets a inquirir.

Tendo em conta os diferentes tipos de equipamentos turísticos e considerando a forte influência turística presente na zona, foi realizada uma análise com base em entrevistas a turistas e residentes, assim como a quadros de topo de unidades hoteleiras, grandes empresas e equipamentos relevantes e influentes no turismo. Acresce às referidas entrevistas, procedeu-se ainda à recolha extensiva de dados quantitativos provenientes de vários organismos (académicos e profissionais), de modo a serem interpretados e analisados.

Estes dados foram usados com a intenção de desenvolver a investigação do modo mais simples e objetivo. As entrevistas foram realizadas no intuito de analisar, através de pessoas com vasta experiência e que exerçam a sua profissão no Parque das Nações, como o turismo se tornou relevante desde a década de 90.

Os turistas e residentes tiveram igualmente um papel bastante importante neste enquadramento. Os turistas são excelentes fontes de informação, tendo em conta que os mesmos estarão a usufruir de uma experiência turística no Parque das Nações, o que permitiu analisar como e se, a atividade turística na zona é relevante, de boa qualidade e eficiente, do ponto de vista de alguém que não seja residente na área. Em relação aos residentes, estes foram entrevistados, considerando que, caso sejam moradores no Parque das Nações nos últimos anos, assistiram aos processos de desenvolvimento urbano e turístico que foram implementados ao longo dos anos.

Estas entrevistas tiveram como objetivo, obter informação que seja significativa e importante para a investigação, de modo a que seja possível triangular os dados delas provenientes, no sentido de poder estabelecer inferências e relações, relativamente à forma como o Parque das Nações tem vindo a influenciar o turismo na cidade de Lisboa.

5.1. Inquéritos de Equipamentos

Estes inquéritos foram realizados com o intuito de serem preenchidos exclusivamente por elementos com um cargo elevado na estrutura de cada equipamento. Uma grande parte dos inquéritos foram preenchidos pelos referidos elementos, detentores de cargos em equipamentos situados no Parque das Nações, sendo que alguns se situam na restante cidade de Lisboa, sendo no entanto, igualmente relevantes a nível turístico. Através de uma perspetiva empresarial ou de negócios, estas pessoas facultaram informações pessoais sobre o respetivo equipamento, sobre várias áreas relativamente ao Parque das Nações e a sua ligação comparativamente à cidade de Lisboa.

Foram entrevistados 15 equipamentos:

- MEO Arena;
- Oceanário de Lisboa;
- Observatório do Turismo de Lisboa;
- Agência Abreu;
- Top Atlantic;
- Fitness Hut;
- Casino de Lisboa;
- Loja MEO;
- Pavilhão do Conhecimento;
- Feira Internacional de Lisboa;
- Restaurante República da Cerveja;
- Banco de Investimento Global;
- ADECCO;
- Centro Comercial Vasco da Gama;
- Gare do Oriente;

Destaca-se igualmente as posições entrevistadas nestes equipamentos:

- 2 Coordenadores;
- 1 Club Manager;
- 1 Diretor Comercial e de Eventos;
- 2 Chefes de Loja;
- 1 Board Support;

- 1 Diretor de Relações Públicas;
- 1 Gestor Comercial;
- 1 Diretor Financeiro;
- 1 Account Manager;
- 1 Chefe de Sala;
- 1 Front Office Manager;
- 1 Administrativo;
- 1 Vogal do Conselho de Administração.

5.2. Inquéritos de Hotéis

Os inquéritos a hotéis foram concebidos, de modo a serem específicos para elementos com um cargo de responsabilidade na estrutura dos hotéis situados no Parque das Nações, contemplando uma abordagem que traduza a sua opinião pessoal sobre o desempenho do hotel nos últimos anos e do Parque das Nações do ponto vista turístico. É de realçar a importância dos hotéis na recolha de informação, sendo que estes se apresentam como os principais e os maiores meios de alojamento disponíveis na zona do Parque das Nações, apenas rivalizados pelo aluguer de apartamentos por parte dos seus proprietários.

Foram entrevistados 6 hotéis que representam a totalidade do ramo hoteleiro no Parque das Nações:

- Tivoli Oriente;
- Tryp Lisboa;
- Hotel Ibis;
- Olissippo Oriente;
- MYRIAD by Sana Hotels;
- VIP Executive Art's Hotel.

Destaca-se igualmente as posições entrevistadas nestes hotéis:

- 3 Diretores Gerais;
- 1 Diretor de Relações Públicas;
- 2 Front Office Managers.

5.3. Inquéritos de Turistas Estrangeiros

É extremamente importante observar o comportamento de turistas que visitam um destino turístico pela primeira vez. Este inquérito torna-se bastante pertinente, no sentido de descobrir os elementos mais importantes no Parque das Nações e qual a relevância que os turistas atribuem a determinados equipamentos e/ou serviços disponíveis.

As diferenças culturais tornam-se neste caso, um elemento que influencia bastante o desempenho dos serviços e a forma como estes podem ser adaptados, de modo a satisfazer todas as necessidades. O facto de que a totalidade destes 18 entrevistados provêm de países estrangeiros, significa que, as infraestruturas, meios de transporte e as ligações urbanas dos seus países de origem são, por vezes, bastante diferentes dos do Parque das Nações e por inerência, de Lisboa e também Portugal, o que origina respostas bastante diversificadas.

5.4. Inquéritos de Residentes Lisboetas

Estes inquéritos abordam uma vertente diferente da dos turistas estrangeiros. Enquanto os anteriores fundamentam a sua opinião com base numa estadia num curto período de tempo, estes inquéritos (33 entrevistados) baseiam-se em respostas de pessoas em que o Parque das Nações é um destino habitual, ou que o visitam frequentemente ao longo do ano. Tal diferença demonstra uma modificação nas respostas provenientes entre ambos os grupos. O facto de o Parque das Nações ser uma zona *premium* e um espaço mais urbano e moderno comparativamente com o resto de Lisboa, evidencia repostas diferentes. Sendo o desenvolvimento urbano um dos principais pontos de destaque para os residentes lisboetas, é importante analisar quais os elementos mais importantes para os mesmos, no âmbito de investigar em que áreas se deve intervir, de modo a melhorar e/ou desenvolver o espaço.

6. Análise de Resultados

Do ponto de vista turístico, o Parque das Nações é um dos vários destinos turísticos de Lisboa, destacando-se pela sua modernidade, pelos seus equipamentos e pelo desenvolvimento urbano realizado, podendo quase chamar-se uma Lisboa moderna. Sendo um espaço tão requisitado, é importante comparar ambos, em termos de desenvolvimento e receitas turísticas, de modo a compreender a relevância que possuem no conceito turístico português. Com este objetivo, foi desenvolvido um modelo que insere diversos dados, de modo a analisar as respetivas evoluções ao longo dos últimos 10 anos.

Após a conceção dos instrumentos de recolha de dados e da sua implementação, realizou-se uma análise aos resultados provenientes dos mesmos, sendo estes resultados oriundos do trabalho de campo realizado ao longo do ano com o objetivo de responder às três questões de investigação anteriormente referidas.

6.1. Residentes Lisboaetas e Estrangeiros

De acordo com os inquéritos realizados a uma amostra de **51** pessoas (**33** residentes lisboetas e **18** turistas estrangeiros), cujo objetivo foi meramente exploratório, procurando compreender melhor a sensibilidade daqueles que visitam esta zona da cidade e sem a pretensão de ter resultados de natureza confirmatória, podemos retirar os seguintes resultados, considerando que as percentagens totais contemplam a proporção de residentes e de turistas estrangeiros:

Figura 10 – Habilitações académicas

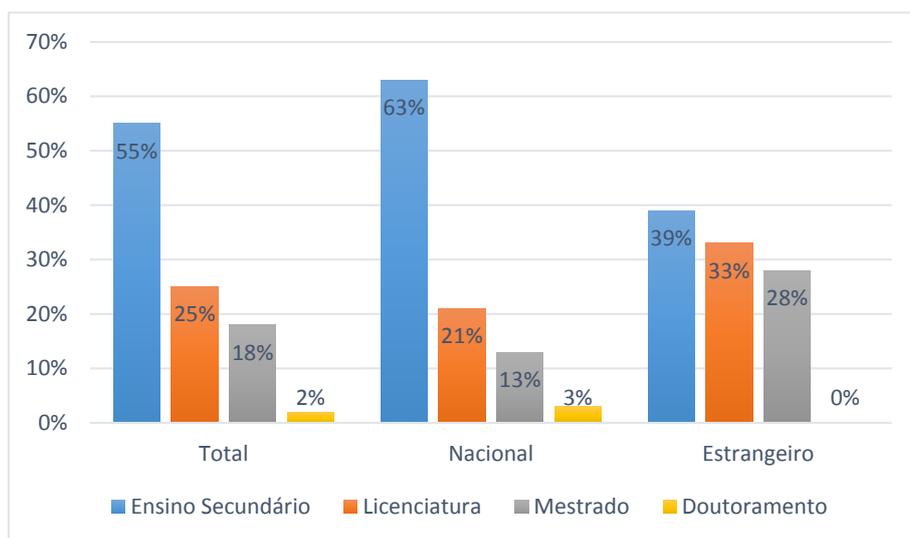
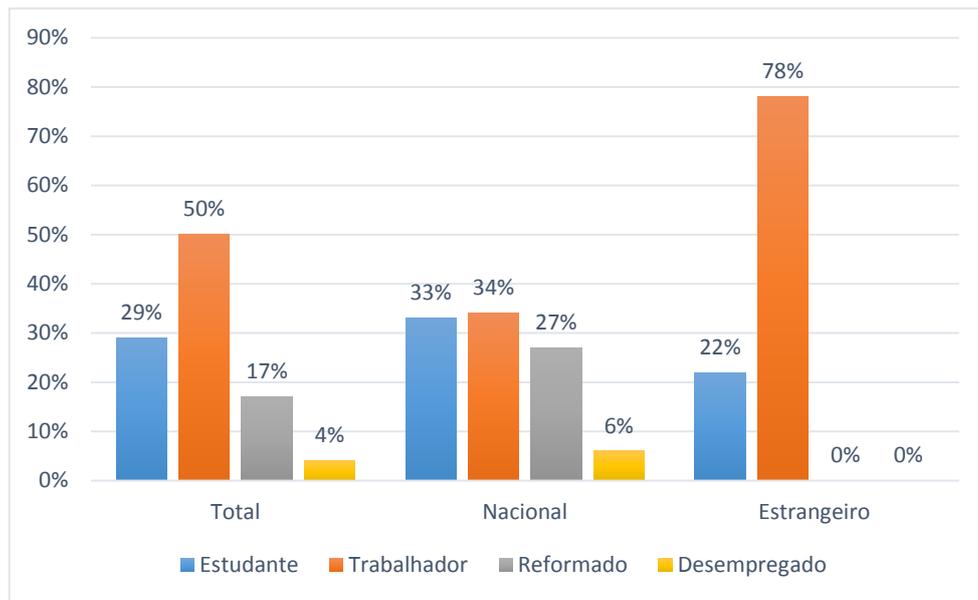
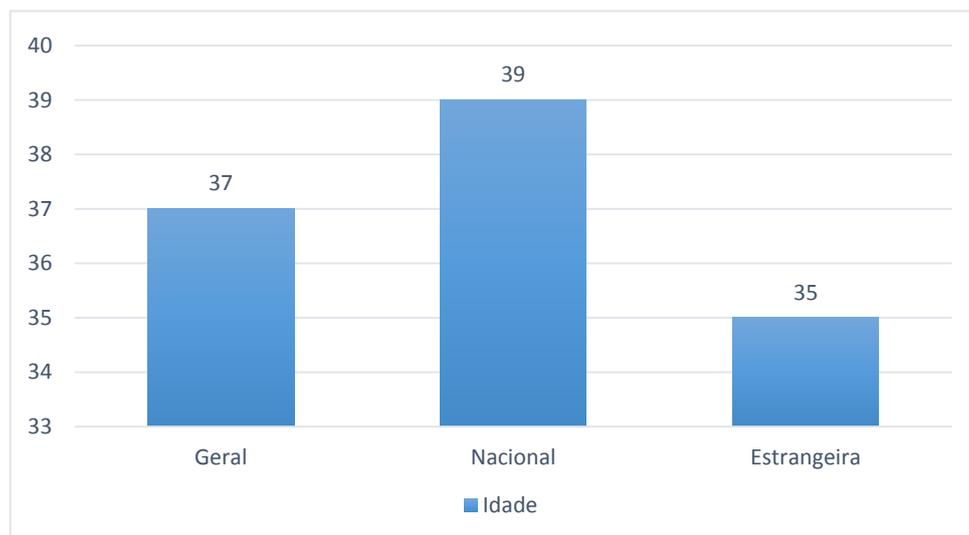


Figura 11 – Ocupação



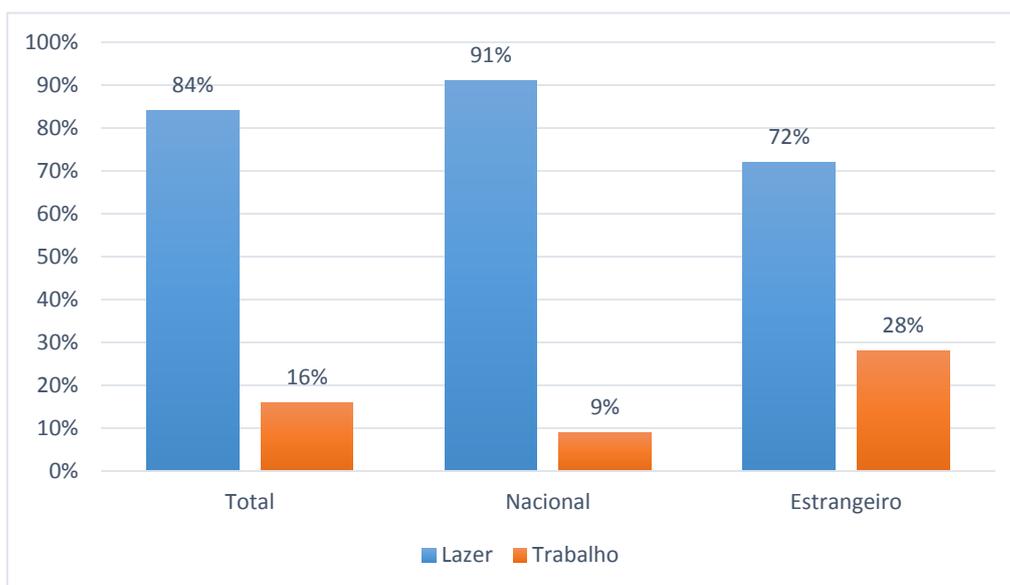
Constata-se que cerca de metade da amostra se encontra de momento a trabalhar. Deste modo, é seguro afirmar que uma grande parte das pessoas que se deslocam nesta zona possui conhecimentos sobre determinadas áreas de mercado, ou seja, a informação e serviços disponibilizados às mesmas, devem ser apropriados para a classe trabalhadora.

Figura 12 – Média de Idade dos Visitantes



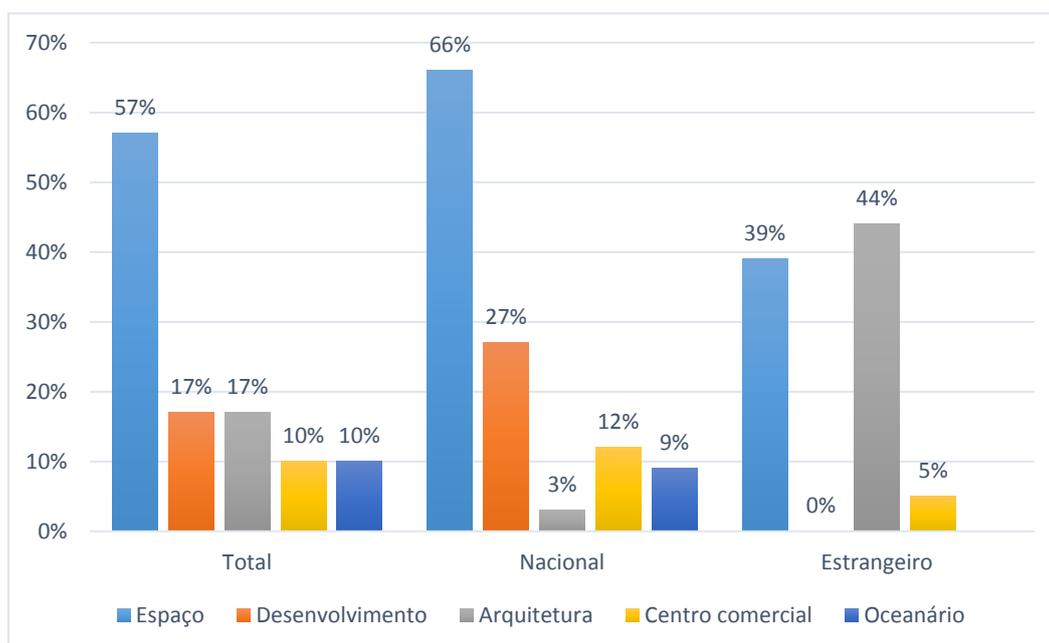
A média de idades da amostra situa-se nos 37 anos, o que demonstra que a faixa etária mais comum na zona considerada é adulta. Sendo assim, é importante adequar a oferta a uma procura mais “madura”, oferecendo produtos e serviços adaptados a esta faixa etária.

Figura 13 – Motivo de Estada



Da amostra utilizada, 84% encontravam-se no Parque das Nações por motivos de lazer, o que pode induzir que deve ocorrer um maior foco em atividades e serviços que satisfaçam determinadas necessidades, no âmbito de proporcionar uma experiência mais agradável a quem se encontra no Parque das Nações (Ex: Atividades de rua).

Figura 14 – Fatores relevantes do P.N. (Top 5)



A partir destes resultados, pode verificar-se, que o primeiro fator considerado relevante no Parque das Nações é o espaço do mesmo, seguido do seu desenvolvimento e arquitetura, sendo que, seguidamente, se encontram alguns equipamentos (centro comercial Vasco da Gama e Oceanário). Esta análise demonstra a importância de manter

e desenvolver o espaço e a focalização das pessoas em equipamentos como é o caso do centro comercial Vasco da Gama e do Oceanário, onde muitos se deslocam para usufruir dos seus serviços, que são em alguns casos, únicos em Portugal (Oceanário).

Figura 15 – Pontos fortes do P.N. (Top 5)

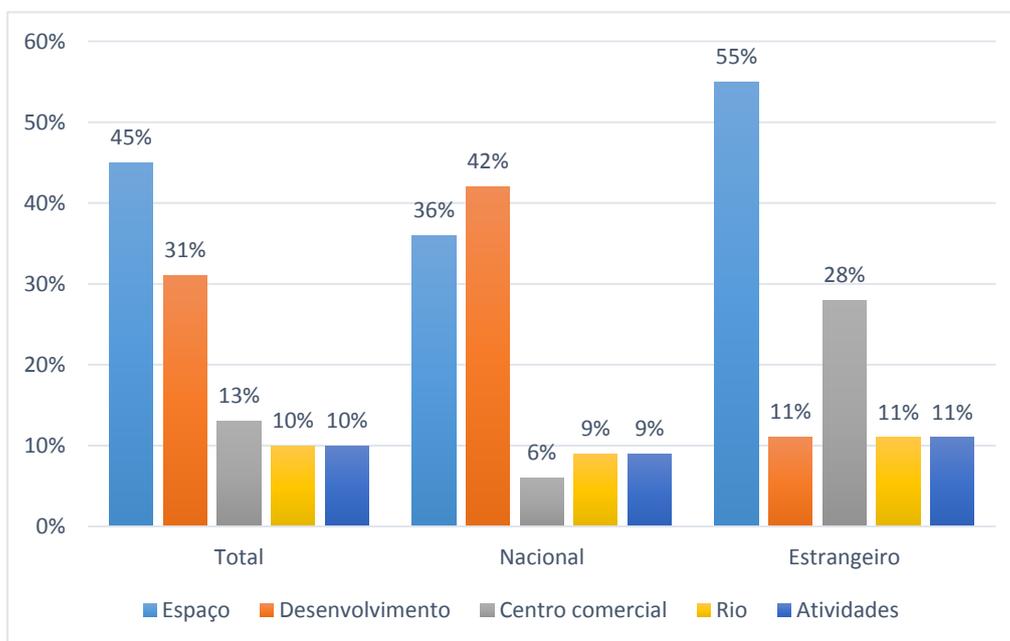
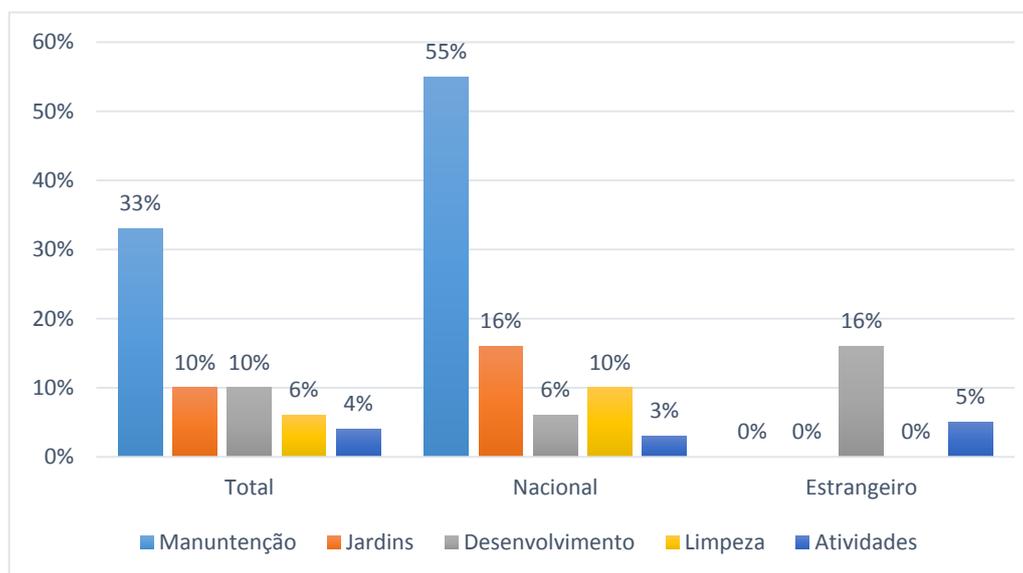


Figura 16 – Pontos fracos do P.N. (Top 5)

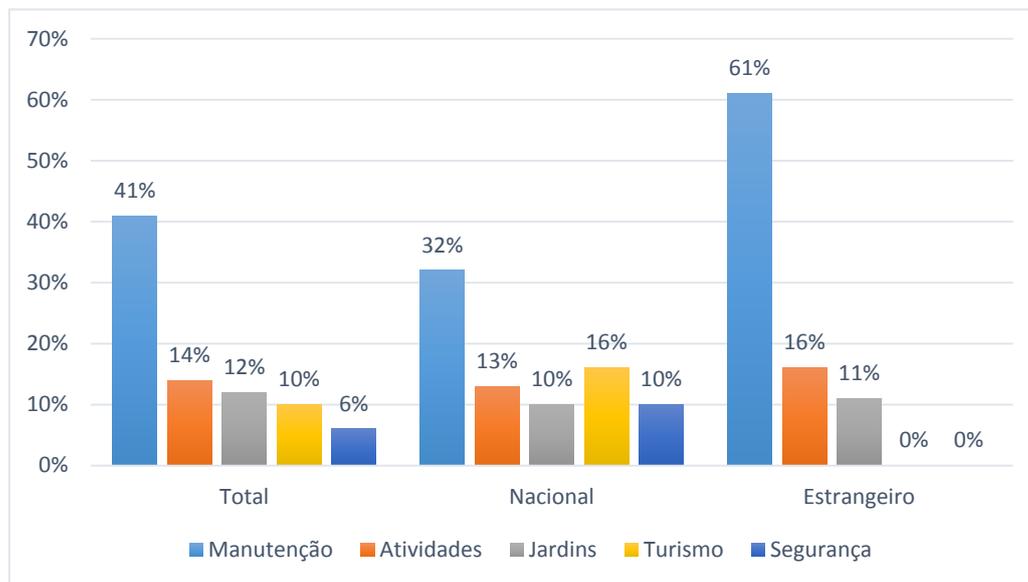


À semelhança dos fatores relevantes, o espaço e o desenvolvimento efetuado ao longo dos anos, foram considerados os pontos mais fortes do Parque das Nações. É de salientar a importância do rio e das atividades realizadas no âmbito do entretenimento diário. Ao mesmo tempo, sendo estas as características mais importantes da zona, é normal que exista uma maior preocupação na manutenção da mesma, que se manifesta nos residentes.

Durante o trabalho de campo efetuado, foram detetadas diversas situações, nas quais se evidencia a degradação de edifícios e jardins, bem como falta de limpeza, sendo assim pontos fracos que devem ser melhorados. Efetivamente, são os residentes, os que mais se preocupam com a manutenção de edifícios e jardins, bem como com a limpeza, uma vez que os afeta mais significativamente, visto habitarem o espaço considerado

A falta de atividades volta a ser um ponto registado, havendo a procura de entretenimento durante a estadia no Parque das Nações.

Figura 17 – Áreas a reforçar no P.N. (Top 5)



Dada a possibilidade de melhorar, reparar ou modificar algum segmento, foi registado que a primeira escolha a sofrer uma alteração deveria ser a manutenção, o que reforça a importância dos dados anteriormente registados. O turismo encontra-se igualmente presente o que sugere a existência de uma consciência sobre a relevância turística do Parque das Nações e o potencial que o mesmo possui e que pode ser devidamente melhorado e expandido. A segurança surge também como um ponto relevante relativamente aos residentes, que pode ser extremamente preocupante caso não seja garantida aos seus habitantes, pois são estes que referem a importância de melhorar a segurança do espaço, uma vez que, como na situação anterior, são os que se encontram mais significativamente afetados pela sua falta.

Figuras 18 - Ligação do P.N. ao Aeroporto

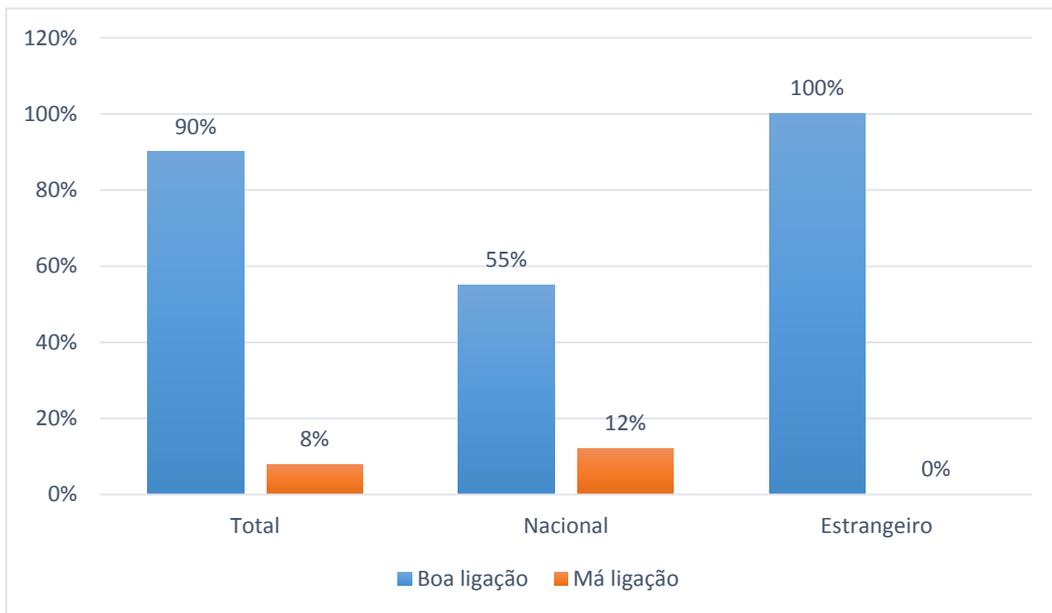
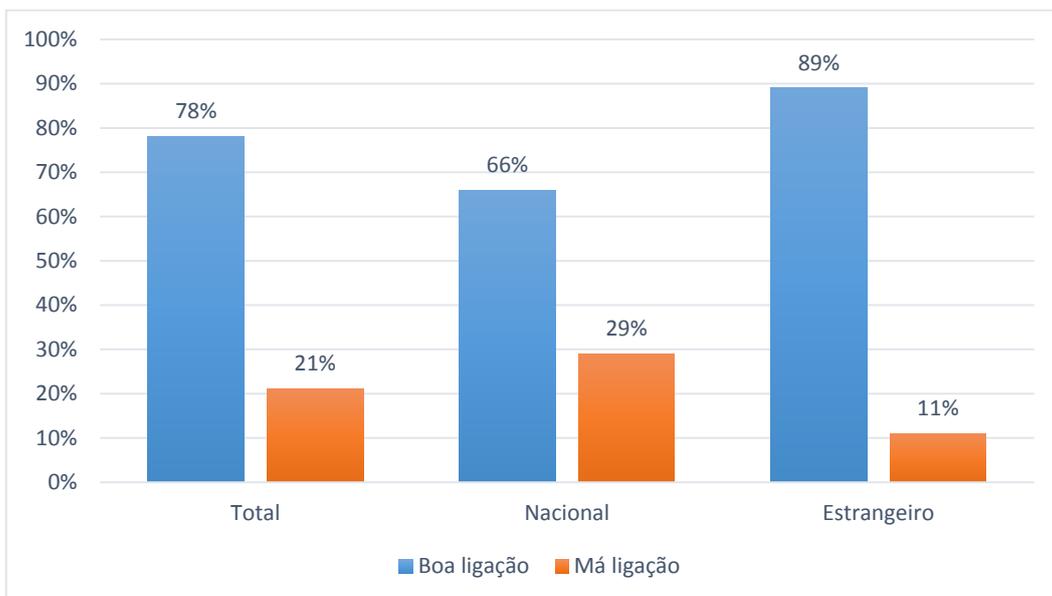


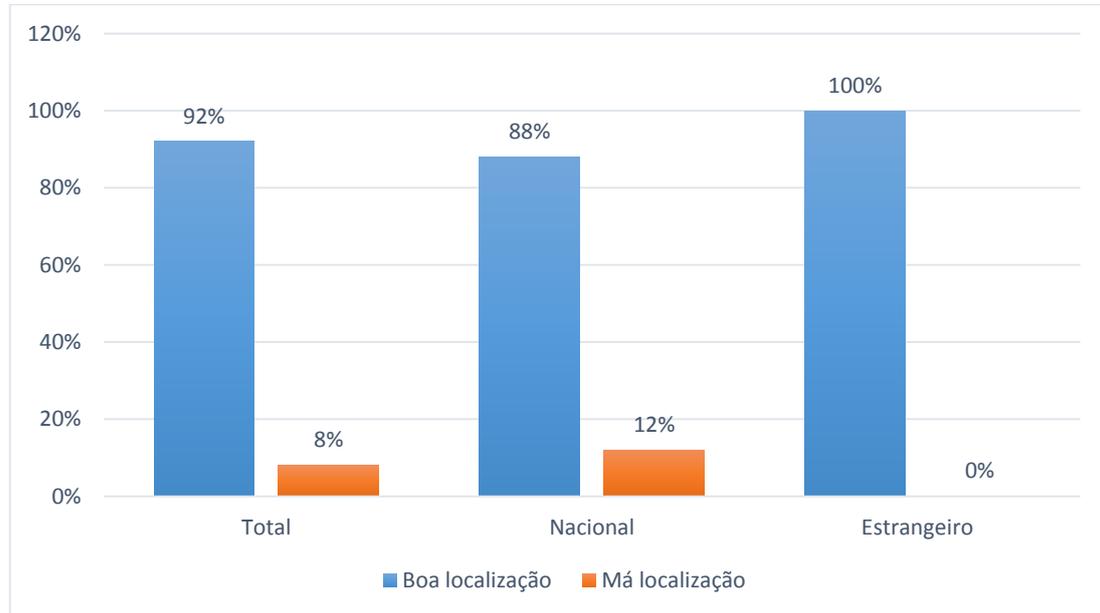
Figura 19 - Ligação do P.N. ao centro de Lisboa



Quando questionados sobre a ligação do Parque das Nações ao aeroporto da Portela e ao centro de Lisboa, registaram-se elevados valores de satisfação, relativamente à qualidade e eficiência da mesma. Embora se considere que a ligação ao centro da cidade seja ligeiramente pior que ao aeroporto, os resultados dos questionários apontam para qualidade da rede de transportes, como sendo bastante rápida e eficaz. Uma grande percentagem dos entrevistados afirma que o metro se constitui como o principal meio de transporte para ambas as localizações, sendo também o melhor transporte durante períodos de elevada movimentação. É de mencionar que os entrevistados que apontam

para uma má ligação ao centro de Lisboa, referem que a necessidade de mudança de linha de metro contribuiu bastante na formulação das suas respostas.

Figura 20 - Localização do P.N. em relação a Lisboa

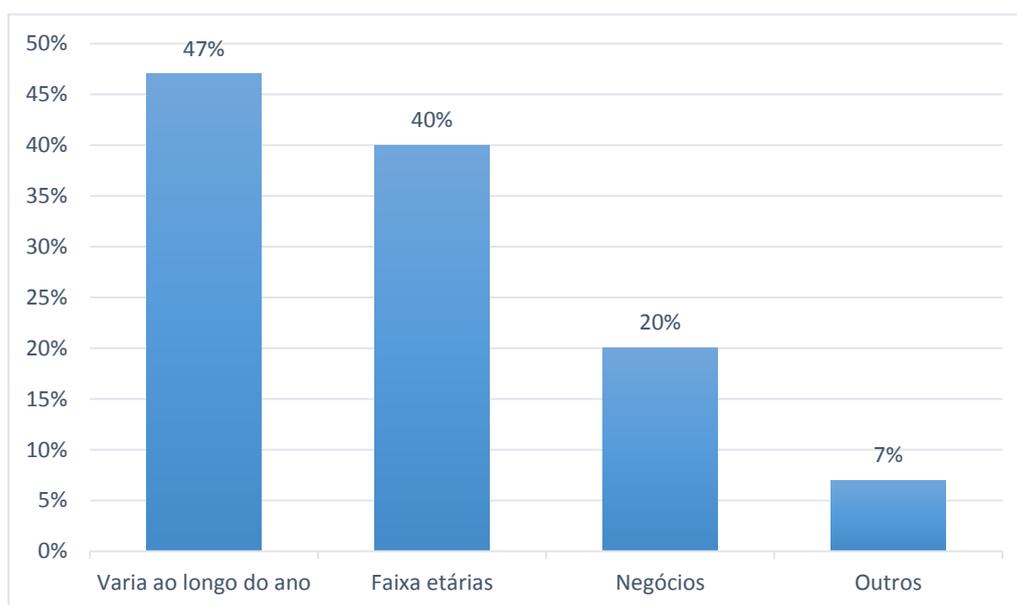


Ao abordar os entrevistados sobre a localização do Parque das Nações relativamente à cidade de Lisboa, registou-se um elevado nível de satisfação. Considerando as questões anteriores e a localização geográfica da zona, 92% dos inquiridos demonstram a importância da mesma, devido à sua proximidade a empresas, produtos e serviços. Registou-se igualmente um número considerável de inquiridos que observam a sua distância ao centro da cidade como um ponto positivo, considerando a diferença arquitetónica entre ambos. A presença do rio Tejo, o espaço urbanístico e o elevado número de serviços únicos presentes, tornam o Parque das Nações um pilar turístico e económico da cidade de Lisboa.

6.2. Equipamentos

Os resultados seguintes, foram obtidos a partir de uma amostra composta por 15 equipamentos. Esta amostra inclui diversos equipamentos que especializam os seus serviços e/ou produtos numa determinada área (eventos, restauração, lazer, entre outros).

Figura 21 – Tipo de Procura



O tipo de procura dos equipamentos considerados, sugere uma grande diversidade dos seus clientes, mas também a existência de um *target* específico para alguns desses equipamentos. De acordo com os inquiridos, os equipamentos capazes de suportar uma maior quantidade de pessoas demonstram que a sua procura se altera bastante, não existindo assim um *target* constante. Equipamentos que possuam o mesmo tipo de oferta durante todo o ano, identificam a sua procura como sendo restringida a uma faixa etária ou sendo puramente de negócios. É importante observar que a procura no Parque das Nações varia bastante, em função do tipo de eventos que estejam a decorrer num determinado equipamento, que acaba por influenciar a maioria dos restantes.

Em relação às épocas altas e baixas dos equipamentos considerados, não foi possível indicar épocas específicas, de modo a identificar as mesmas, tendo em conta a grande diversidade de respostas. No entanto, observou-se que 20% dos equipamentos mencionou a inexistência de épocas altas e baixas, sendo que, a quantidade de visitantes durante o ano foi constante. Registou-se também, que 20% mencionam que a sua “época alta” depende dos eventos realizados por parte de equipamentos como a FIL e o MEO Arena.

Apenas 7 dos 15 equipamentos forneceram informações relativamente à nacionalidade dos seus clientes, pelo que, a figura 21 representa apenas 47% da amostra total. Relativamente aos que atenderam à informação solicitada, registou-se uma grande

percentagem de portugueses entre os clientes dos equipamentos analisados, comparativamente a nacionalidades estrangeiras. É importante mencionar, que, embora esta informação provenha apenas de 7 equipamentos, todos os 15 estão adaptados, de modo a interagir e a vender o seu serviço/produto a estrangeiros.

Observando a figura 22, verifica-se que, 60% não possuem concorrência relevante, o que reforça a existência da prestação de determinados serviços que são únicos e exclusivos do Parque das Nações. Regista-se também a influência do MEO Arena e do centro comercial Vasco da Gama, como grandes captadores de mercado em várias áreas (restauração, produtos têxteis, entre outros).

Figura 22 – Principais concorrentes

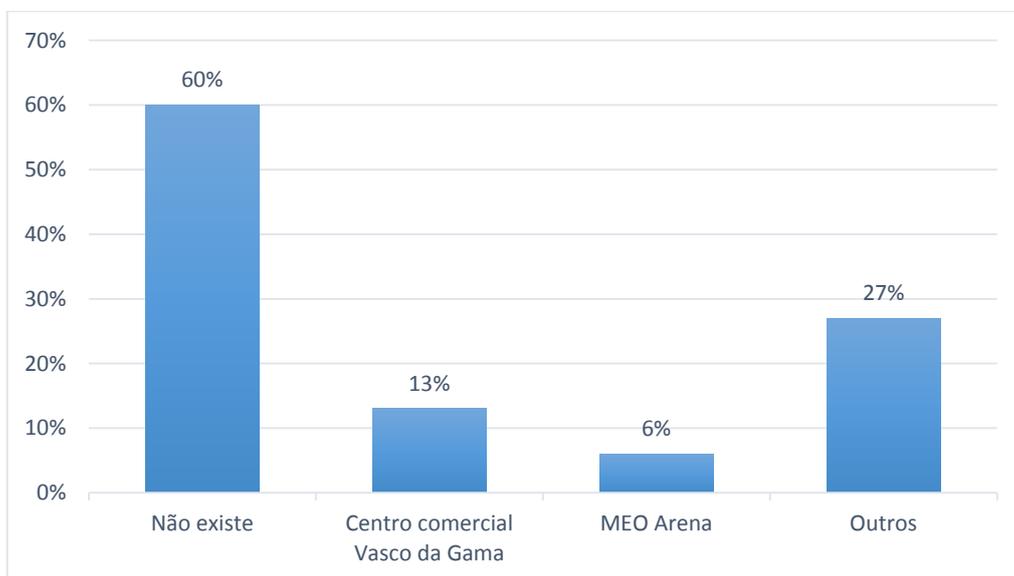
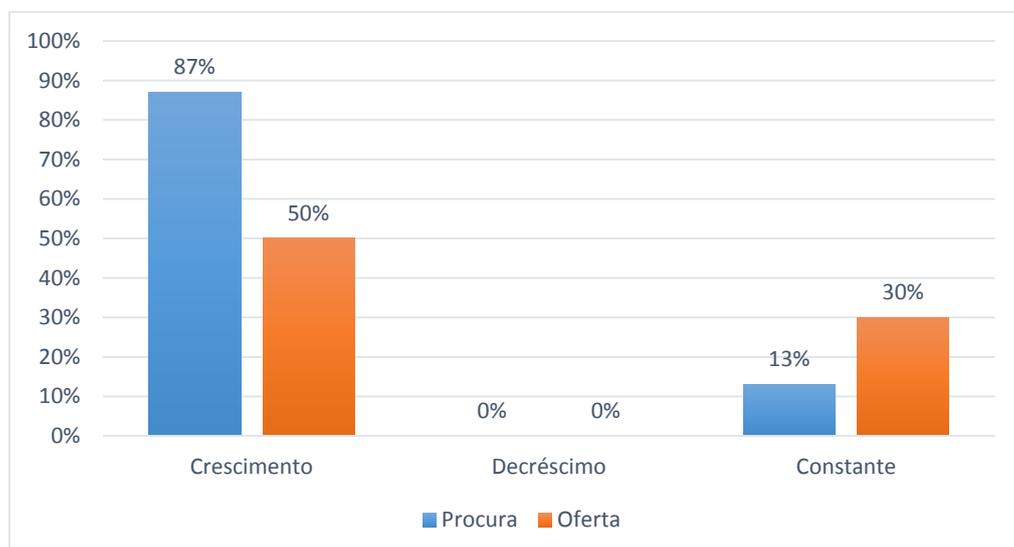


Figura 23 – Evolução da Procura e Oferta

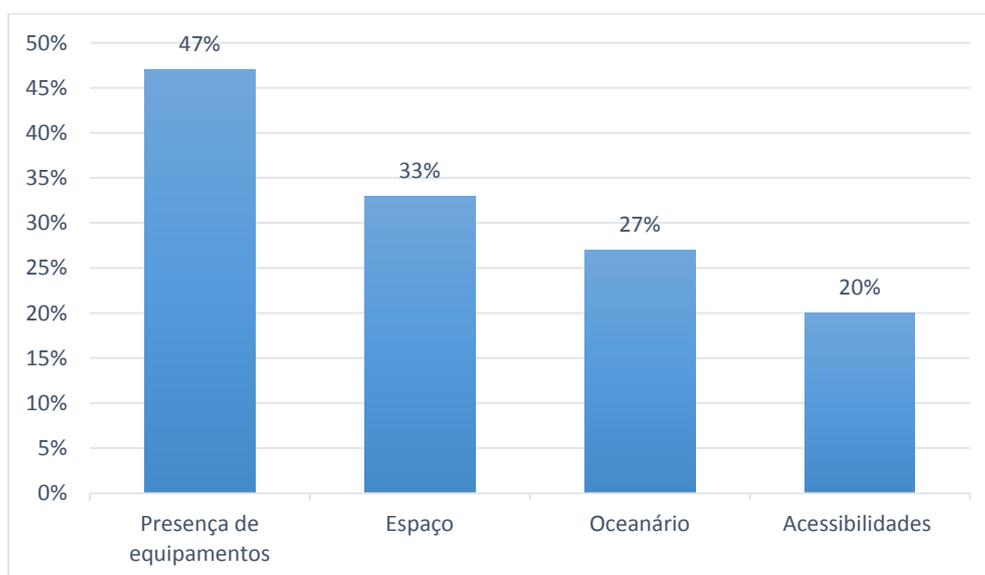


No que diz respeito à procura e à oferta de cada equipamento (figura 23), prevê-se que ambas irão aumentar ou manter-se constantes nos próximos anos, sendo que, nenhum dos equipamentos apreciados mencionou um decréscimo em ambos os aspetos. A razão deste crescimento futuro tem como base diferentes razões. De acordo com as entrevistas:

- Expansão estrutural do equipamento, o que permite uma maior capacidade;
- Modificação/alteração dos serviços disponíveis;
- Maior quantidade e diversidade de produtos disponíveis nas lojas;
- Crescimento do número de eventos no Parque das Nações; organização de eventos adaptados às novas tendências;
- Aumento do número de turistas na cidade de Lisboa, que irá influenciar diretamente o aumento da procura dos equipamentos no Parque das Nações.

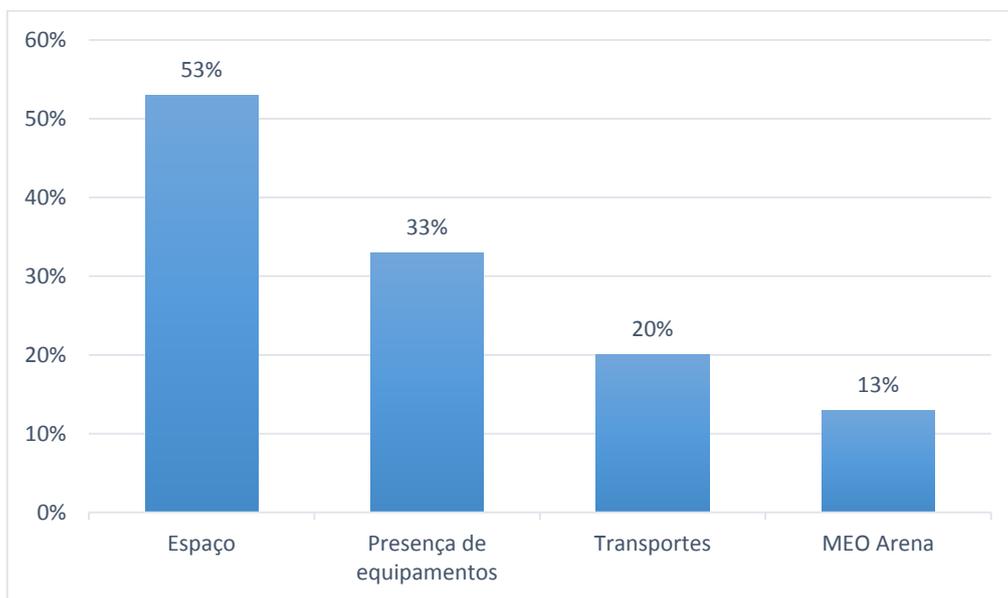
No que diz respeito à oferta que o Parque das Nações fornece aos seus visitantes, é importante observar o potencial e a falta de aproveitamento que se faz notar. A falta de atividades de entretenimento e a reduzida utilização do espaço para a vida noturna, são dois aspetos que podiam ser utilizados de modo a dinamizar os serviços de restauração junto ao rio e captar uma maior quantidade de visitantes. Sendo que, o principal motivo de estadia, por parte dos visitantes, ao Parque das Nações seja sobretudo o lazer, é fulcral o aproveitamento do espaço para estes fins.

Figura 24 – Impacto de fatores externos na procura turística



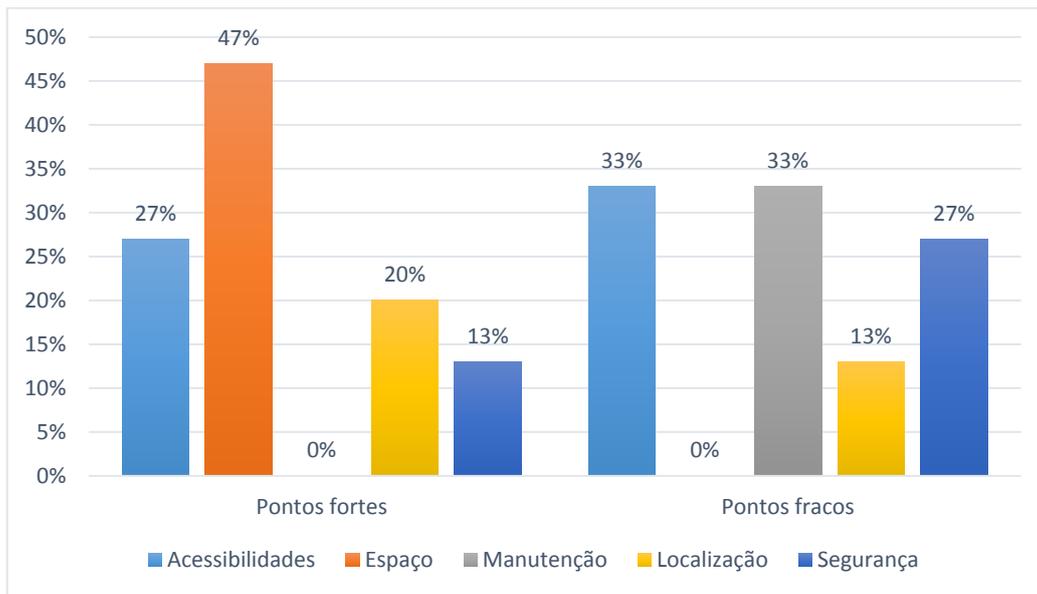
Os inquéritos demonstraram que 47% dos equipamentos, consideram que a presença dos mesmos no Parque das Nações, é o principal fator externo que influencia a procura turística. Mais especificamente, 27%, responderam que o Oceanário é o principal ponto turístico que mais influencia o turismo na zona. Somado aos equipamentos, os resultados mostram que, o espaço e as acessibilidades são extremamente importantes neste âmbito, focando-se essencialmente nos jardins, como sendo espaços bastante movimentados e na Gare do Oriente, bem como as ligações que esta possui para as restantes zonas da cidade, do país e a nível europeu.

Figura 25 – Fatores relevantes do P.N.



Mais de metade dos entrevistados (53%), refere que o espaço e o desenvolvimento do mesmo são os fatores de maior relevo do Parque das Nações. Deste modo, consideram ser extremamente importante a manutenção e o tratamento dos mesmos. A presença das empresas e os transportes, mostram ser bastante significativos na imagem que o P.N. transmite e na sua dinamização, surgindo os transportes, como sendo essenciais na movimentação de turistas e na força de trabalho de cada equipamento, podendo ser consideradas, as artérias do Parque das Nações. O MEO Arena surge também como sendo um equipamento muito importante no Parque das Nações, pela organização de grandes eventos e pela quantidade de pessoas que consegue movimentar e alojar durante a realização dos mesmos.

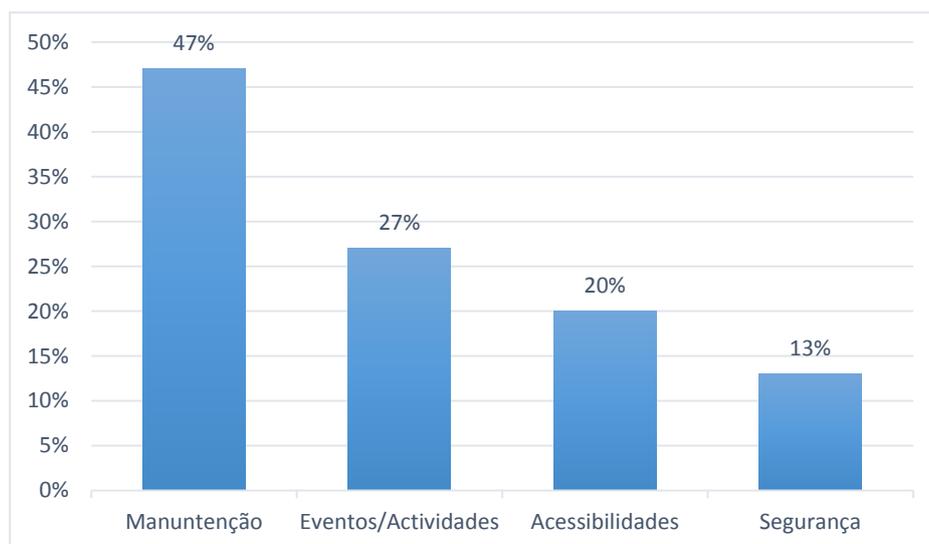
Figura 26 – Pontos fortes e fracos do P.N. (Top 5)



Observou-se que o espaço (47%) e as acessibilidades (27%) são os principais pontos fortes do P.N., embora as mesmas acessibilidades sejam consideradas um ponto fraco para 33% dos representantes dos equipamentos. Ao analisar os dados fornecidos pelos equipamentos, podemos identificar o seguinte:

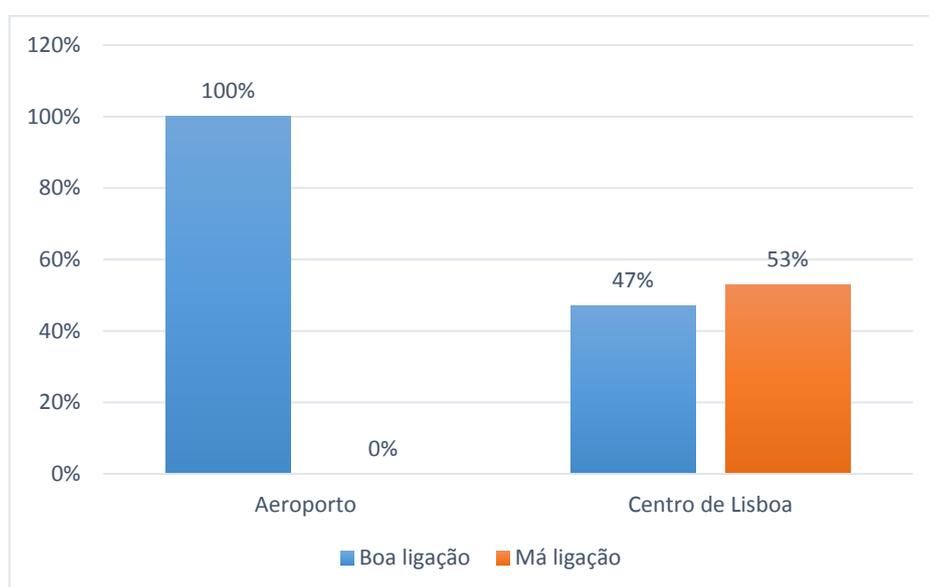
- Nenhum dos representantes dos equipamentos mencionou a manutenção como um aspecto positivo durante as entrevistas, identifica-se como sendo um dos pontos mais fracos do Parque das Nações (33%). Por outro lado, nenhum equipamento mencionou o espaço como sendo um aspecto negativo, o que o torna o ponto mais forte no Parque das Nações;
- Dependendo da localização dos equipamentos, a visão da qualidade das acessibilidades e da segurança difere significativamente. Equipamentos situados em zonas mais centrais tendem a ser mais seguros e mais acessíveis do que os que mais se distanciam do centro;
- O facto de as acessibilidades estarem mencionadas como um ponto forte e fraco, demonstra a sua importância, sendo que as mesmas são vistas como sendo um ponto mais fraco do que forte, fortalecendo assim, a necessidade de uma melhoria das mesmas.

Figura 27 – Áreas a reforçar no P.N.



Observando a Figura 27, podemos afirmar que a manutenção surge como sendo a primeira área a reforçar no Parque das Nações. É de notar a regularidade com que a manutenção surge nas secções negativas ou mais criticadas durante a análise aos inquéritos. Regista-se igualmente a necessidade de incluir mais atividades ou eventos na zona, não sendo necessariamente realizados em equipamentos, mas também nos passeios, jardins ou locais movimentados, de modo a “dar vida” a espaços onde poucas ou nenhuma atividades se realizam, independentemente da época. As acessibilidades são um aspeto a reforçar, sendo que, tal como a manutenção, surge como um elemento muito importante no âmbito do desenvolvimento da zona, surgindo a segurança como prioridade em equipamentos mais descentralizados, onde o patrulhamento é menor.

Figura 28 – Ligação do P.N. ao Aeroporto e centro de Lisboa



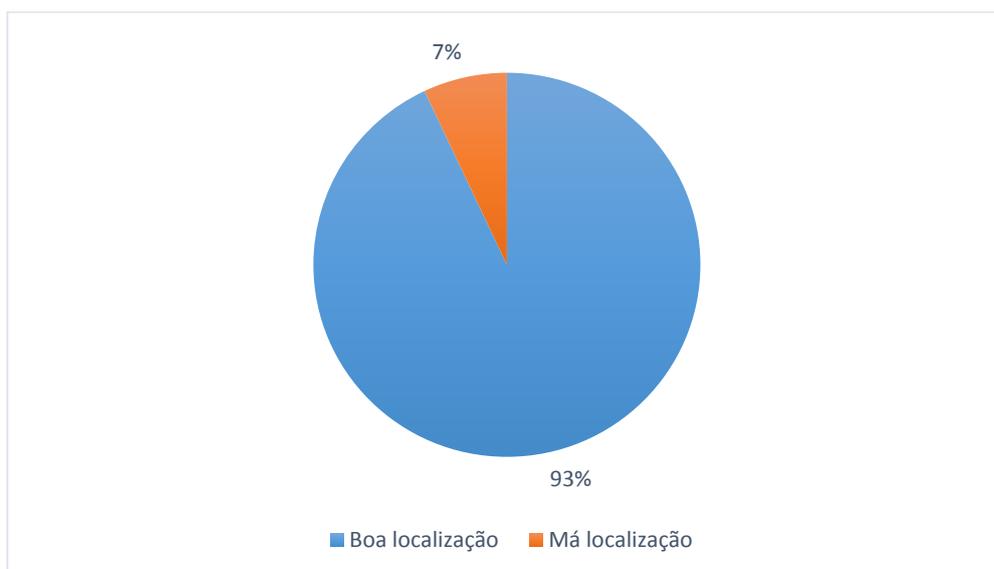
A totalidade dos representantes dos equipamentos mencionam que a ligação do Parque das Nações ao Aeroporto da Portela é a ideal, devido aos seguintes fatores:

- O metro é o principal e melhor meio de transporte na deslocação das pessoas;
- O trajeto é rápido, seguro e de qualidade;
- Bastantes opções de escolha do meio de transporte;
- A curta distância ao aeroporto faz com que não se verifiquem grandes problemas de ligação.

Em relação à ligação entre o Parque das Nações e o centro de Lisboa, registou-se uma distribuição nas repostas sobre o estado da mesma, o que sugere que contrariamente à do aeroporto, esta ligação possui alguns problemas:

- Independentemente da resposta, a grande maioria refere que o metro é o melhor meio de transporte para se deslocar ao centro;
- É necessário mudar de linha durante a viagem de metro;
- Os transportes são demorados;
- Ao longo do percurso, decorrem obras com alguma regularidade, o que aumenta o tempo de viagem;
- Caso o percurso seja realizado de táxi ou com veículo próprio, a viagem torna-se bastante longa.

Figura 29 – Localização do P.N. em relação a Lisboa



Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Apenas 7% dos representantes dos equipamentos referiu que o Parque das Nações não está bem localizado, enquanto os restantes 93% mencionaram que a localização é uma das grandes vantagens da zona. Para esta apreciação, contribuíram os seguintes aspetos:

- Geograficamente bem localizado graças à sua proximidade do aeroporto e do centro da cidade de Lisboa;
- Zona muito bem desenvolvida para a realização da EXPO 98, assim como os planos sustentáveis e de reaproveitamento das estruturas;
- É atualmente, umas das zonas empresariais mais importantes da cidade e do país;
- A combinação de vários fatores faz com que, o Parque das Nações seja hoje em dia, uma paragem obrigatória do ponto de vista turístico e de negócios;
- O Parque das Nações obteve uma imagem de impulsionador económico;
- A presença de grandes empresas e equipamentos reforça a importância da zona como sendo uma zona *premium*.

6.3. Hotéis

Os seguintes resultados foram obtidos, a partir de uma amostra composta por 6 hotéis, representando estes, todos os meios de alojamento presentes no Parque das Nações entre 3 e 5 estrelas. A confidencialidade dos questionários realizados aos hotéis não permite a sua identificação nos dados apresentados.

De acordo com dados de cada hotel, identificaram-se as principais nacionalidades dos hóspedes que ficam alojados no Parque das Nações.

Tabela 5 - Mix de nacionalidade das dormidas

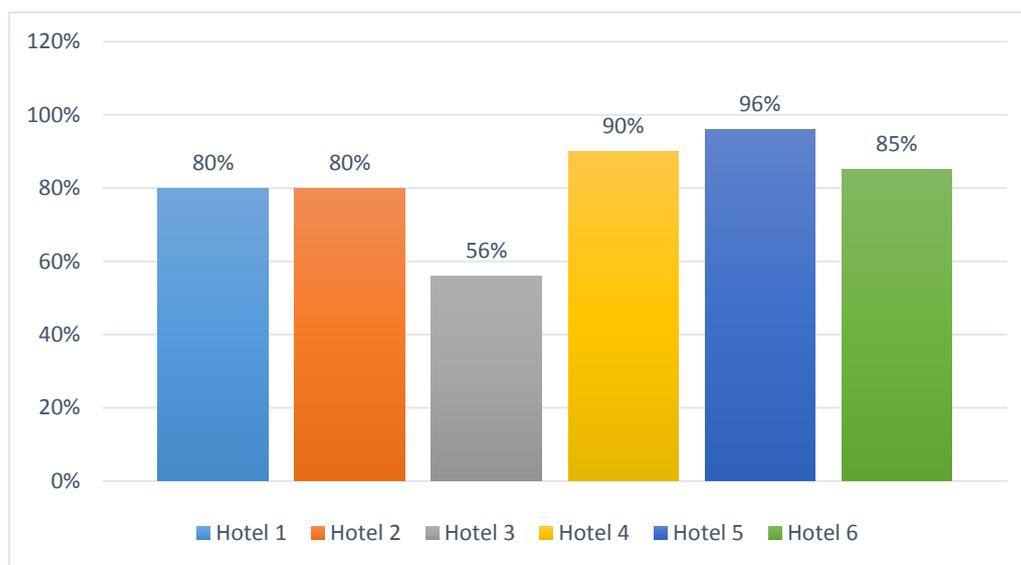
1º	Portuguesa
2º	Brasileira
3º	Inglesa
4º	Francesa
5º	Angolana

Tabela 6 – Motivo de estada dos hóspedes

1º	Negócios
2º	Lazer
3º	Desporto

Todos os hotéis registaram que o principal motivo de estada dos seus hóspedes, são essencialmente, os negócios. Uma grande parte dos seus clientes escolhe os hotéis localizados no Parque das Nações, pela sua proximidade às empresas e equipamentos, onde irão participar em reuniões e/ou conferências. O lazer e o desporto surgem como a segunda e terceira razões de estada nos hotéis. Esta escolha é realizada, não apenas pelos equipamentos turísticos presentes no Parque das Nações, mas também pela curta distância ao centro de Lisboa, bem como a facilidade de deslocação entre ambas as zonas.

Figura 30 – Taxa de ocupação



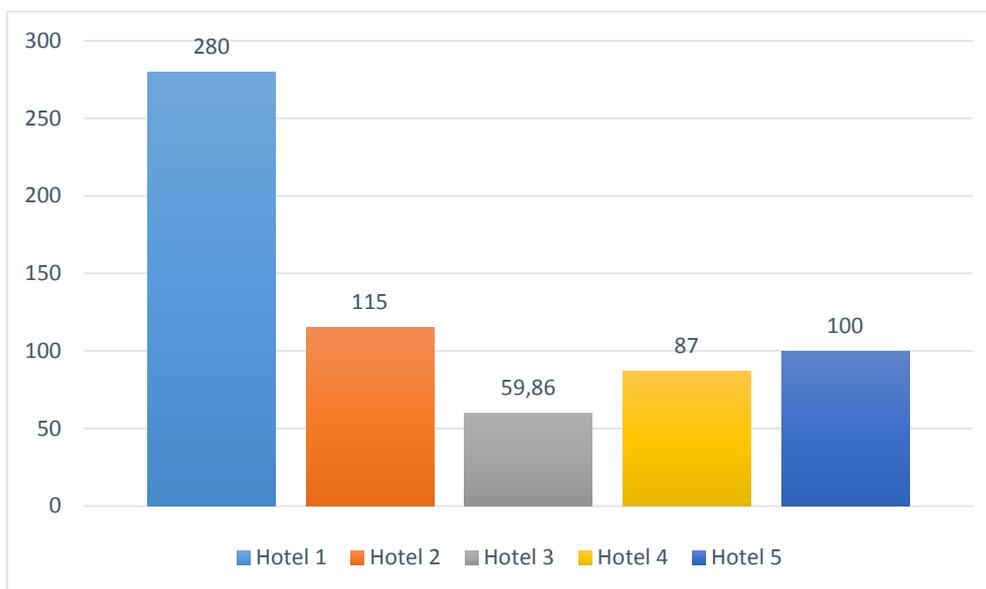
Em 2016, a taxa de ocupação da área hoteleira no Parque das Nações registou em conjunto, um valor de 81,16%, ou seja, um valor bastante mais elevado comparado à taxa de ocupação da cidade de Lisboa no mesmo ano (76,2%). Este valor mais elevado, está bastante correlacionado com o turismo de negócios existentes na zona, sendo que, o mesmo não se define por épocas, mas pelo facto de ser constante ao longo do ano. Considerando o facto de que são bastantes empresas de diferentes áreas presentes no Parque das Nações, a quantidade de hóspedes nos hotéis varia de acordo com a quantidade de reuniões ou conferências organizadas pelas empresas e (embora não tão relevante), das normais épocas turísticas da cidade.

Figura 31 – Estada média (noites)



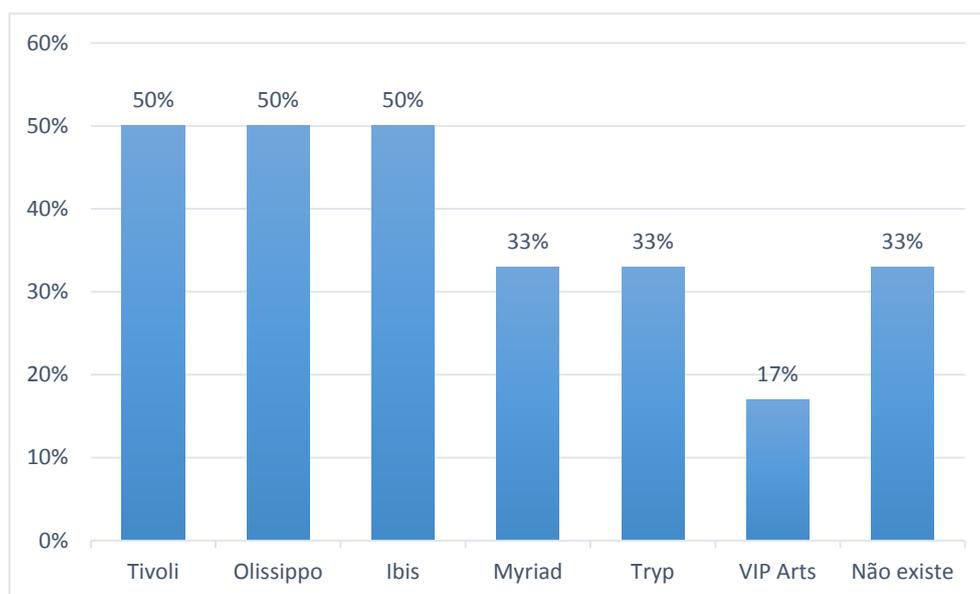
Dos 5 hotéis onde foi possível adquirir esta informação, observou-se que o número médio de noites durante as quais os clientes ficam alojados em hotéis é de 2,4 noites. Este valor, embora reduzido, evidencia a relação com o turismo de negócios, em que o cliente viaja de modo a participar numa reunião ou conferência, sendo que, após a conclusão da mesma, volta para o seu destino de origem.

Figura 32 – Preço médio por quarto s/ IVA



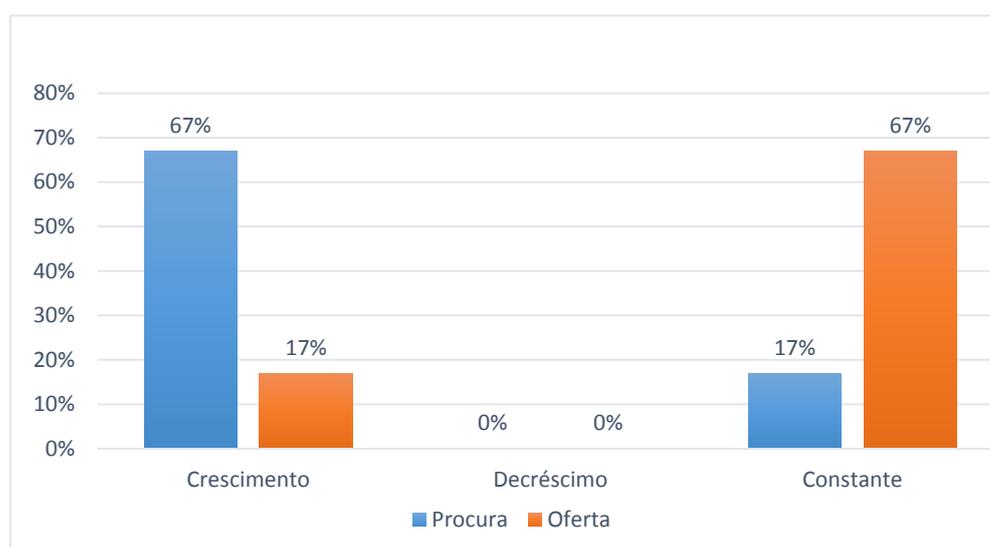
O preço médio por quarto s/IVA no Parque das Nações ronda em média 128,37 Euros sendo que o valor mais barato registado situa-se nos 59,86 Euros e sendo o mais alto 280 Euros. Observa-se a presença de um hotel que se diferencia bastante no seu preço comparativamente aos restantes.

Figura 33 – Principais concorrentes



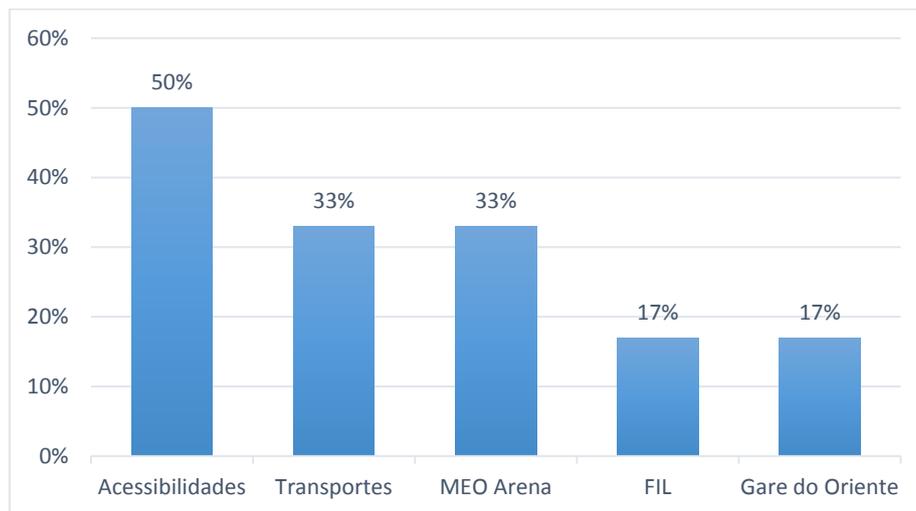
De acordo com a figura 33, pode depreender-se que a área hoteleira no Parque das Nações demonstra um cenário de grande concorrência. À exceção de dois hotéis (33%) todos os restantes possuem um ou mais hotéis concorrentes, sendo que o Tivoli, o Olissippo e o Ibis surgem como sendo os mais mencionados em termos de concorrência. É importante mencionar que cada hotel possui um *target* específico, deste modo, existem hotéis que referem serem os únicos que disponibilizam condições que mais nenhum possui, para satisfazer as necessidades do seu tipo de clientes. A concorrência hoteleira no Parque das Nações surge como sendo bastante elevada para alguns e simultaneamente, inexistente para outros, dependendo bastante das necessidades dos seus clientes e da oferta disponível.

Figura 34 – Evolução da procura e da oferta



Registou-se que nenhum dos hotéis entrevistados no Parque das Nações mencionou que a procura e oferta nesta zona irá diminuir nos próximos anos. De acordo com as entrevistas realizadas, ambos os indicadores possuem tendências de crescimento ou de estagnação nos próximos anos. A maioria dos entrevistados (67%), refere que a procura irá crescer através do incremento turístico na cidade de Lisboa, ou seja, com a previsão de um aumento de chegadas turísticas internacionais nos próximos anos, a procura no Parque das Nações irá aumentar exponencialmente com o resto da cidade. Ao mesmo tempo, 67% dos entrevistados mencionam que a oferta se irá manter na zona, tendo em conta a capacidade atualmente existente para se reforçar. Em vez de aumentar ou diminuir, a oferta irá sofrer modificações ou alterações nos seus produtos e serviços, de modo a satisfazer as necessidades dos seus clientes e estar atualizada com as novas tendências.

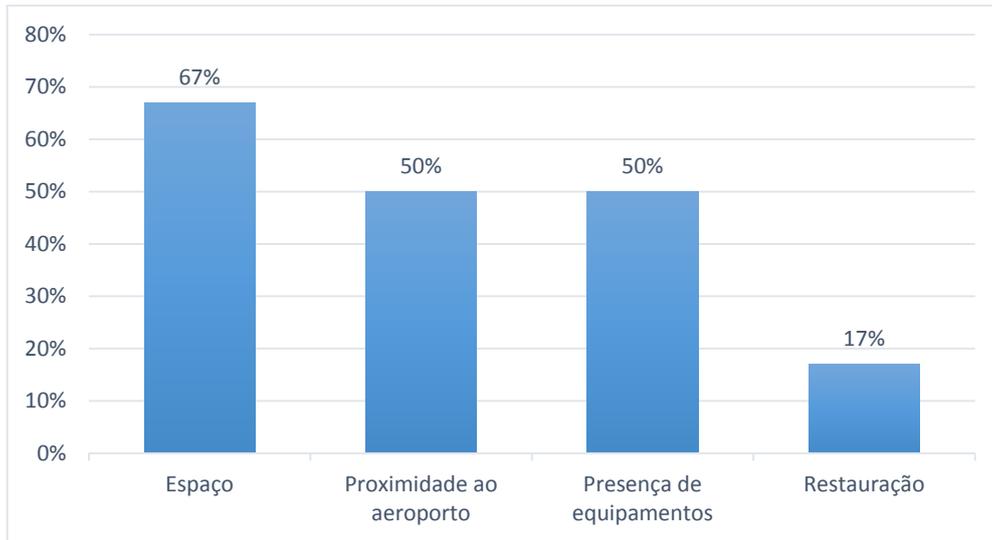
Figura 35 – Impacto de fatores externos na procura turística



Em termos de áreas relevantes que possuam um impacto na procura turística, foi observado que as de maior destaque são as acessibilidades (50%), que permitem o acesso ao Parque das Nações e às empresas e equipamentos presentes, bem como os transportes (33%), que constituem o principal meio de deslocação na zona. Os equipamentos mais mencionados que influenciam a procura turística foram o MEO Arena, a FIL e a Gare do Oriente. Analisando estes equipamentos, podemos concluir que foram mencionados dois dos maiores organizadores de eventos, bem como o equipamento responsável pelo transporte de pessoas para os mesmos. São muitos os clientes destes hotéis que decidem hospedar-se nos mesmos, pela proximidade aos equipamentos em que se realizam eventos, para além do facto de que, uma grande parte destes clientes, utiliza a Gare do

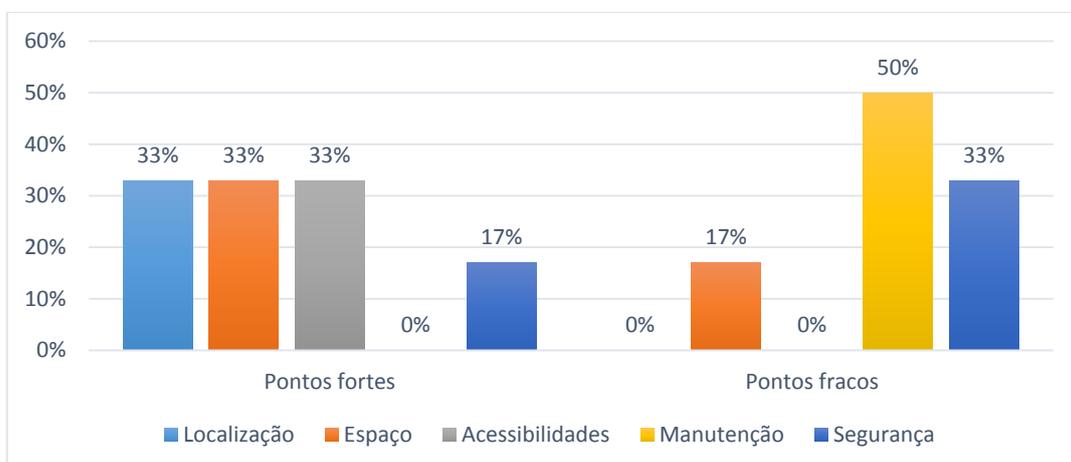
Orientar como ponto de chegada ou de partida. A influência recíproca que estes equipamentos possuem, não só é bastante elevada, como a sua relação com as acessibilidades e transportes presentes no Parque das Nações, é, sem dúvida, um dos mais importantes e relevantes aspetos de interesse na zona.

Figura 36 – Fatores relevantes do P.N.



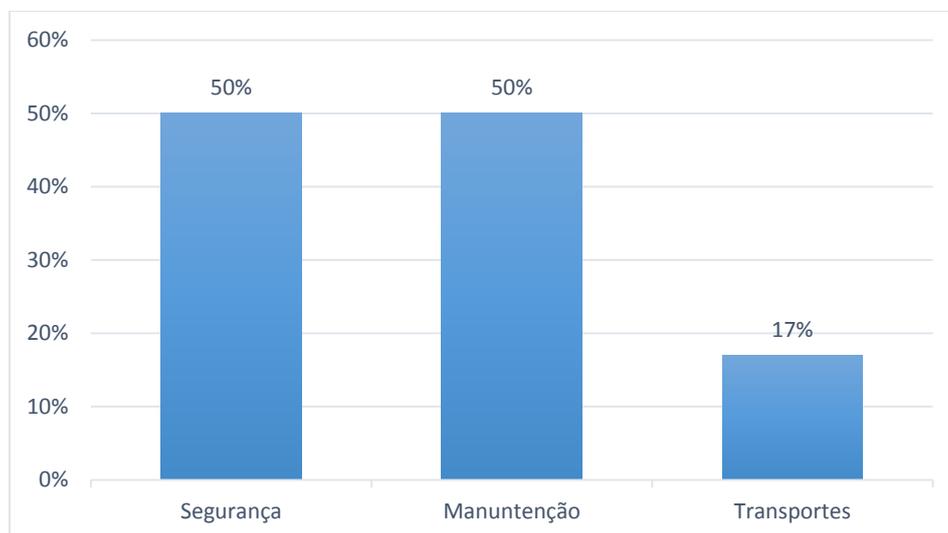
Fatores como o espaço, a proximidade ao aeroporto e a presença de vários equipamentos no Parque das Nações, foram registados como sendo os mais relevantes na zona, no âmbito do seu processo de desenvolvimento e atual sucesso como um espaço turístico. A restauração surge aqui como um fator influente neste sector, o que analisando a questão colocada, surge por inerência, associada ao ramo hoteleiro. Estes fatores são reconhecidos por intensificar bastante a procura nos hotéis, o que demonstra a sua relevância.

Figura 37 – Pontos fortes e fracos do P.N. (Top 5)



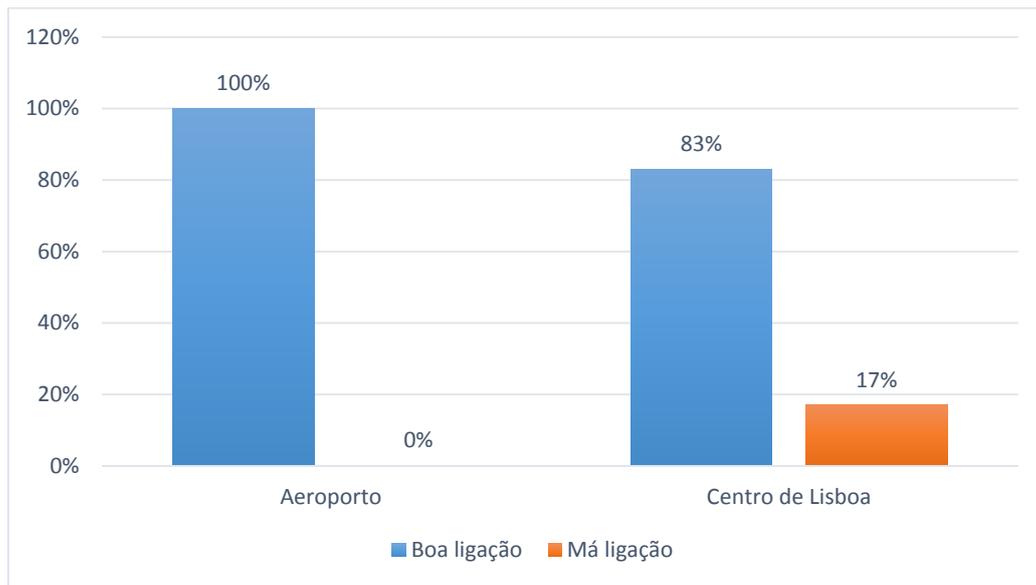
Analisando a figura 37, pode verificar-se, que os pontos fortes mais relevantes para o ramo hoteleiro demonstram ser a localização do Parque das Nações, o espaço e as acessibilidades. A segurança surge como um ponto forte e fraco, sendo que, se apresenta como um aspeto mais negativo (33%) do que positivo (17%). A manutenção surge como o item mais criticado pelos hotéis, tendo em conta o atual estado do Parque das Nações e a falta de investimento em diversas áreas de manutenção, como por exemplo, a iluminação e a limpeza, sendo a falta desta, responsável pelos cheiros desagradáveis. Ainda em termos da segurança, as respostas facultadas contemplam, não a segurança dos hotéis, mas a dos clientes fora do hotel, o que demonstra, uma vez mais, a necessidade de aumentar o patrulhamento em pontos turísticos bastante movimentados.

Figura 38 – Áreas a reforçar no P.N.



O ramo hoteleiro revela grande preocupação para com os hóspedes, o que denota que existe uma grande motivação por parte dos hotéis, em garantir a segurança dos seus clientes, de modo a que, a falta desta, não afete negativamente a sua experiência no destino turístico e no seu local de alojamento. Somado à segurança, a manutenção surge uma vez mais, como uma área que necessita urgentemente de ser melhorada, de modo a evitar problemas em termos de transporte e/ou problemas paisagísticos. Os transportes surgem igualmente como uma área com necessidade de ser analisada, de modo a corrigir problemas de tráfego e que permitam aos seus clientes chegar aos seus destinos dentro dos períodos de tempo estipulados.

Figura 39 - Ligação do P.N. ao Aeroporto e centro de Lisboa



Tal como os resultados provenientes dos equipamentos, todos os hotéis referem que a ligação entre o Parque das Nações e o aeroporto de Lisboa é rápida e de qualidade. Dito isto, é importante salientar, que a grande maioria sugere que o melhor meio de transporte a usar ao realizar este trajeto é o metro, pois possibilita que a ligação seja mais rápida e eficiente. Em relação ao centro de Lisboa, apenas 1 entrevistado mencionou que a sua ligação ao Parque das Nações não é a melhor, tendo em conta o tempo demorado e os vários problemas que existem durante este trajeto, tais como, a necessidade de mudar de linha ou as más acessibilidades que os autocarros possuem durante o seu percurso. Os restantes 5 entrevistados, registam que a mesma ligação é ideal, embora recomendem que este trajeto deva ser feito igualmente de metro, do modo a evitar os problemas rodoviários.

Em relação à localização do P.N. em relação a Lisboa, todo o ramo hoteleiro considera que o Parque das Nações está bem localizado relativamente ao resto da cidade de Lisboa. A sua proximidade ao aeroporto e a sua distância ao centro da cidade, proporcionaram as condições ideais para desenvolver uma zona empresarial e ao mesmo tempo turística. Permitiu ainda uma descentralização turística na cidade e aproveitou os equipamentos e estruturas desenvolvidas para a EXPO 98. Foi ainda referido, que o potencial do Parque das Nações é muito grande, embora pouco aproveitado. A hotelaria no Parque das Nações tem beneficiado bastante não só pelos eventos realizados e pelo turismo de negócios associado ao Parque das Nações, mas também por não estarem

localizados no centro da cidade, o que permite a sua adequação a um *target* que prefere distanciar-se do centro.

6.4. Taxa de Ocupação, Preço Médio Quarto e RevPar

Tabela 7 – Taxa de ocupação, Average e RevPar

Room Occupancy Rate (%)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	76,1%	73,3%	65,2%	70,2%	71,6%	68,6%	71,5%	81,3%	82,2%	76,2%		0,13%	0,01%
Lisboa - Cidade	71,0%	66,1%	60,1%	65,6%	66,5%	65,4%	66,9%	72,8%	75,3%	76,2%		7,32%	0,79%
Average Daily Rate (Euros)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	66,5	71,1	71,1	68,4	68,5	65,8	69,4	67,9	71,4	79,3	12,81 €	19,26%	1,98%
Lisboa - Cidade	79,7	82,7	74,2	72,7	76,8	71,8	74,7	78,3	84,2	90,6	10,91 €	13,69%	1,44%
RevPAR (Euros)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	50,6	52,1	46,4	48,0	49,0	45,2	49,6	55,2	58,7	60,4	9,83 €	19,42%	1,99%
Lisboa - Cidade	56,6	54,7	44,6	47,7	51,1	46,9	50,0	57,0	63,4	69,1	12,47 €	22,04%	2,24%

Fonte: Observatório do Turismo de Lisboa (2017)

Observando a tabela 7, podemos afirmar que a Taxa de Ocupação, o Average (Preço Médio Quarto) e o RevPar do Parque das Nações e da cidade de Lisboa evoluíram ambos positivamente entre 2007 e 2016. Através de uma análise mais detalhada, surgem ainda vários pontos de interesse que podemos analisar.

Comparando estes três valores nas duas zonas, constata-se que o Parque das Nações apenas superou a cidade de Lisboa em termos de Variação Absoluta, Variação e TMCA (Taxa de Crescimento Anual) no Preço Médio Quarto. Embora em cada ano, a cidade de Lisboa tenha apresentado constantemente valores mais altos, o Parque das Nações registou um crescimento superior. Verifica-se neste item, a importância do Parque das Nações, como uma zona em constante desenvolvimento nos últimos anos, com registo de valores bastante positivos. Estes valores representam também o elevado investimento realizado na zona em termos turísticos, devendo-se também ao Turismo de Negócios presente na mesma, assim como todas as vantagens a que este está associado.

Ao contrário do Preço Médio Quarto, observa-se que a Taxa de Ocupação registou em cada ano, valores superiores para o Parque das Nações comparativamente à cidade de Lisboa, embora a última possua uma maior Variação e TCMA entre 2007 e 2016. Estes valores podem ser justificados a partir da dimensão da oferta, ou seja, a dimensão da oferta do Parque das Nações é bastante inferior, comparativamente à da cidade de Lisboa, o que promove uma taxa de Ocupação superior para a zona que possui a menor dimensão

da oferta. É importante mencionar que o Turismo de Negócios e os eventos realizados nos equipamentos situados no Parque das Nações, são as principais razões que permitem obter uma taxa de Ocupação bastante elevada.

Ambas as zonas apresentaram, em cada ano, valores de RevPar muito semelhantes, embora a cidade de Lisboa apresente uma maior evolução nos últimos 10 anos. Esta semelhança de valores fortalece o facto de o Parque das Nações ser visto por muitos, como uma zona “premium” o que demonstra um elevado nível na qualidade do serviço, mas com a contingência de apresentar preços mais elevados, comparados aos do resto da cidade de Lisboa.

Ainda nesta tabela, podemos verificar, que, nos anos onde os efeitos da crise económica se começaram a sentir na economia nacional (2008 – 2010), o Parque das Nações registou valores superiores ou muito semelhantes comparativamente ao resto da cidade de Lisboa. Analisando os valores neste período, podemos observar a capacidade do Parque das Nações em “resistir”, ao que foi mais tarde considerada, uma profunda crise económica, através dos seus serviços e infraestruturas.

6.5. Dimensão da Amostra, Capacidade e Representatividade

Tabela 8 – Dimensão da Amostra, Capacidade e Representatividade

Number of Hotels Considered	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0,00%	0,00%
Lisboa - Cidade	55	65	70	72	67	67	73	85	87	96	41	74,55%	6,38%
Sample Capacity (rooms)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	761	761	761	761	761	761	761	761	761	761	0	0,00%	0,00%
Lisboa - Cidade	13 448	13 798	13 903	15 969	10 856	10 885	11 537	12 907	13 177	13 611	163	1,21%	0,13%
Representativity (rooms)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,00%	0,00%
Lisboa - Cidade	78,5%	74,9%	75,2%	76,1%	77,3%	76,0%	76,2%	79,7%	80,6%	76,8%	-1,7%	-2,17%	-0,24%
Total Market Capacity (rooms)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	761	761	761	761	761	761	761	761	761	761	0	0,00%	0,00%
Lisboa - Cidade	17 131	18 422	18 495	20 984	14 044	14 322	15 140	16 194	16 349	17 723	591	3,45%	0,38%
Quota Parque das Nações / Lisboa	4,4%	4,1%	4,1%	3,6%	5,4%	5,3%	5,0%	4,7%	4,7%	4,3%	-0,1%	-3,34%	-0,38%

Fonte: Observatório do Turismo de Lisboa (2017)

A amostra do Parque das Nações usada para a continuação dos cálculos resume-se apenas a 3 hotéis, sendo que, estes dados foram provenientes do Observatório do Turismo de Lisboa, a única entidade capaz de fornecer a amostra necessária para a continuação deste projeto. É de salientar, que a representatividade desta amostra no Parque das Nações foi considerada como sendo de 100%, uma vez que, a evolução e desempenho destes hotéis é bastante semelhante ao dos restantes que são pertencentes à zona. Deste modo, foi verificado e analisado que o caminho mais favorável e seguro, seria

adotar uma representatividade de 100% na amostra indicada. A redução da representatividade na cidade de Lisboa foi-se reduzindo ao longo dos anos, com uma Variação de -2,17%, o que, do ponto de vista turístico, é visto como uma tendência positiva. Uma vez que, a representatividade é calculada através da amostra e o universo associado, a sua redução significa assim uma expansão da quantidade dos quartos na cidade.

Observando a tabela 8, podemos verificar o aumento gradual do número de hotéis e de quartos na cidade de Lisboa ao longo dos últimos anos. Evidencia-se deste modo, o crescimento hoteleiro que se verificou nos últimos anos, através de uma aposta no sector turístico na cidade. Associado ao crescimento hoteleiro, regista-se assim um aumento da capacidade hoteleira com uma TMCA de 0,13% na cidade de Lisboa nos últimos 10 anos.

Em termos de representatividade, podemos verificar uma diminuição da mesma na cidade de Lisboa, o que indica um aumento do universo hoteleiro nessa zona comparativamente à amostra introduzida.

Tendo em conta a reduzida dimensão da amostra de quartos no Parque das Nações e da representatividade nessa zona ser assumida como 100% em todos os anos, os valores de Total Market Capacity irão sofrer uma redução ao longo deste período de tempo, comprovando a evolução da oferta do número de quartos na cidade de Lisboa. É importante verificar que o valor das TCMA da Quota Parque das Nações/Cidade de Lisboa e apenas da cidade de Lisboa são iguais (em valor absoluto), embora a primeira seja negativa, pelas razões anteriormente apresentadas.

6.6. Ocupação, Revenue e Taxa de Penetração

Tabela 9 – Ocupação de quartos, Revenue anual de quartos e Taxa de Penetração

Number of Occupied Rooms	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	211 379	204 160	181 103	194 991	198 880	191 069	198 602	225 823	228 323	212 237	858	0,41%	0,05%
Lisboa - Cidade	4 439 553	4 456 736	4 057 246	5 024 464	3 408 826	3 428 259	3 697 063	4 303 197	4 493 341	4 942 707	503 154	11,33%	1,20%
Annual Rooms Revenue	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	14 056 714	14 507 578	12 880 030	13 335 437	13 621 273	12 578 061	13 777 019	15 322 087	16 297 684	16 832 502	2 775 787	19,75%	2,02%
Lisboa - Cidade	353 832 384	368 616 600	301 007 059	365 328 802	261 729 670	245 977 612	275 985 786	336 983 360	378 114 616	447 858 686	94 026 302	26,57%	2,65%
Penetration Rate	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	107,18%	110,89%	108,49%	107,01%	107,67%	104,89%	106,88%	111,68%	109,16%	100,00%	-7,18%	-6,70%	-0,77%
Lisboa - Cidade	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Observatório de Turismo de Lisboa (2017)

Pode verificar-se na tabela 9, quer para o Parque das Nações, quer para a cidade de Lisboa, o aumento do número de quartos ocupados nos últimos 10 anos, bem como o *revenue* gerado anualmente e constatar a relação entre ambos. Analisando as tabelas anteriores e os registos da taxa de ocupação, assim como a evolução da oferta turística em ambas as zonas, é de esperar um aumento no número de quartos ocupados e o *revenue* anual dos mesmos. A cidade de Lisboa registou valores superiores em termos de crescimento (Variação: 26,57% e TCMA: 2,65%), embora o Parque das Nações tenha obtido valores relativamente próximos (Variação: 19,75% e TCMA: 2,65%), o que demonstra o impacto que esta zona possui no âmbito da evolução da cidade de Lisboa.

A taxa de penetração foi calculada, considerando a quantidade de quartos ocupados e a dimensão da oferta dos mesmos em ambas as zonas. Deste modo, verificámos que, até 2016, o Parque das Nações registou sempre uma taxa de penetração superior à da cidade de Lisboa, o que significa que a compra de serviços hoteleiros neste período de tempo foi maior, comparativamente à cidade de Lisboa. Em 2016 registou-se uma igualdade em termos de taxa de penetração.

6.7. Revenue Power Index

Tabela 10 – Revenue Power Index

Revenue Power Index	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Abs	Var. %	TCMA
Parque das Nações	89,43%	95,27%	104,00%	100,65%	96,04%	96,24%	99,32%	96,76%	92,60%	87,53%	-1,90%	-2,13%	-0,24%
Lisboa - Cidade	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Observatório do Turismo de Lisboa (2017)

É especialmente importante observar a evolução do *Revenue Power Index* nos anos 2009 e 2010, visto serem aqueles em que a crise económica mais se fez sentir na economia portuguesa. Sendo este valor gerado através de uma fórmula que consiste na relação entre a quota de mercado (*revenue*) e a quota da oferta (quartos), comparando ambas as zonas, podemos verificar que neste período, os valores do Parque das Nações foram superiores aos da cidade de Lisboa. Podemos assim afirmar, que o desempenho em termos de *revenue* foi superior ao da cidade de Lisboa. Estes dados, contribuem uma vez mais, para verificar a importância do Parque das Nações como uma zona *premium*, que, ao nível turístico, se mostra como uma “força” bastante influente em toda a dimensão da cidade.

7. Principais Conclusões

7.1. Parque das Nações como Destino Turístico

Observando e analisando os dados registados pelos inquiridos e respondendo assim à primeira questão da investigação, podemos afirmar que o Parque das Nações se apresenta como um importante e influente destino turístico na cidade de Lisboa. As elevadas taxas de ocupação dos meios de alojamento, tal como se pode observar na figura 32, demonstram que o último ano (2016), foi bastante positivo, com uma taxa conjunta de ocupação de 81,16%. Somando o facto de que, tanto os equipamentos como os hotéis referem que haverá uma evolução positiva da procura nos próximos anos nesta zona, tal como se pode verificar através das figuras 23 e 34, é seguro afirmar que o Parque das Nações tenderá a crescer em número de turistas, reforçando a sua imagem como destino turístico.

Sendo que o principal motivo de estadia dos hóspedes dos hotéis é essencialmente de negócios, regista-se uma vincada relação entre os equipamentos e o ramo hoteleiro. De acordo com a figura 28, 47% dos equipamentos entrevistados, mencionam que a presença destes, é o fator com maior impacto na procura turística no Parque das Nações. Analisando os dados, observamos a presença de equipamentos únicos em Lisboa e no resto do país. Equipamentos como o Oceanário, MEO Arena, FIL e Pavilhão do Conhecimento, apresentam-se como sendo grandes impulsionadores do turismo de negócios na zona. Dos entrevistados, 27% mencionam o Oceanário como o principal fator externo na procura turística e 13% refere que o MEO Arena é o fator mais relevante do Parque das Nações. Do ponto de vista dos turistas e residentes lisboetas, 10% identifica o centro comercial Vasco da Gama e o Oceanário como fatores essenciais da zona. Em termos hoteleiros, 27% regista que o Oceanário é o elemento com maior impacto turístico e 13% indica que o MEO Arena é o fator mais significativo.

Grandes equipamentos como o MEO Arena, a Feira Internacional de Lisboa e o Casino de Lisboa, são conhecidos por organizarem eventos de grande dimensão, o que promove um grande fluxo de pessoas no Parque das Nações. De acordo com as estatísticas fornecidas pelo Casino de Lisboa, este equipamento recebeu em 11 anos 19 milhões de visitantes, o que corresponde a uma média diária de 5000 entradas. A Bolsa de Turismo de Lisboa realizada anualmente na FIL, registou em 2017, um total de 78001 visitantes,

correspondente a um aumento de 3% face a 2016. O MEO Arena e a FIL, organizaram em conjunto, pela primeira vez, o Web Summit no qual se registou a presença de 53 056 visitantes de 166 países e 1 490 *startups* de todo o mundo.

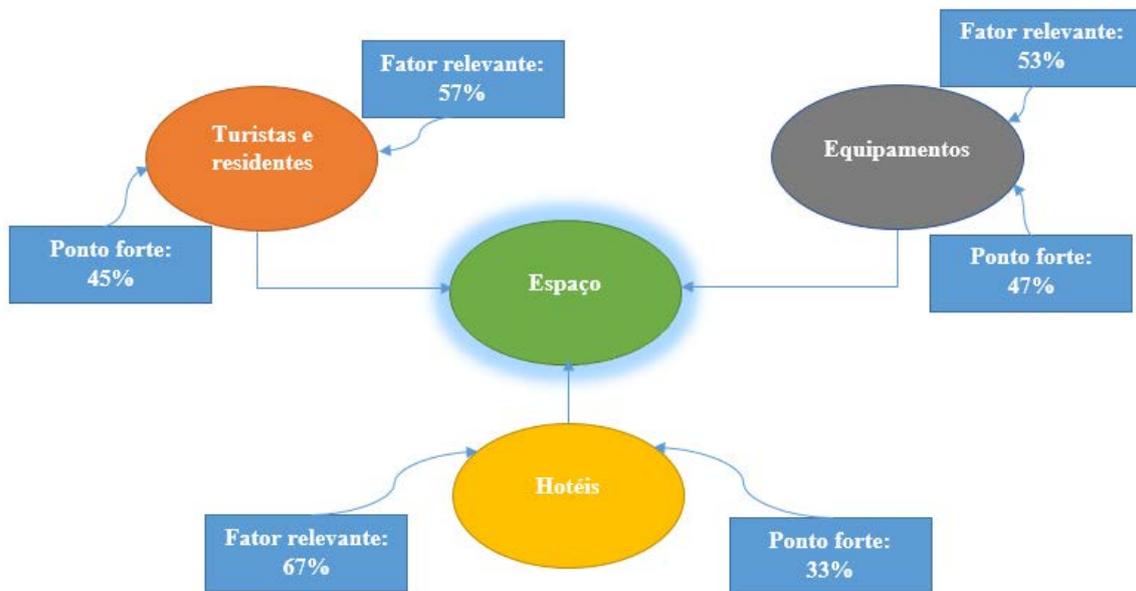
O Parque das Nações apresenta uma imagem de uma zona capaz de possuir brilhantes paisagens e espaços verdes e ao mesmo tempo, ser uma zona empresarial de grandes dimensões. Esta “simbiose” entre ambas as partes, surge dos projetos de sustentabilidade desenvolvidos após a EXPO 98. Da amostra entrevistada de turistas e residentes, 45% e 31%, referem que o espaço e o desenvolvimento realizado, respetivamente, são os pontos mais fortes no Parque das Nações. Adicionalmente, 57% da mesma amostra regista que o espaço é o fator mais relevante. Estes dados indicam que a população presente na zona, apresenta um elevado apreço pelo espaço e observam-no como o elemento mais importante da zona.

A sua localização em relação ao centro da cidade de Lisboa e à principal fonte de chegadas turísticas internacionais (aeroporto da Portela), surge como um elemento essencial na sua imagem como destino turístico. Dito isto, a Gare do Oriente identifica-se como sendo o equipamento responsável pela deslocação de pessoas entre o Parque das Nações e estes dois destinos. De acordo com as figuras 18, 19, 28 e 39, a grande maioria dos entrevistados refere que a ligação desenvolvida entre o aeroporto da Portela e o Parque das Nações é extremamente importante e considera ser uma ligação rápida, de fácil acesso e com um elevado nível de qualidade. Ao mesmo tempo, a ligação do Parque das Nações ao centro de Lisboa é vista de igual forma, exceto para os entrevistados nos equipamentos, onde se registou, que, 53% menciona que a ligação entre ambos, embora essencial, é lenta, sujeita a várias interrupções e com grandes problemas em termos de transportes.

7.2. Infraestruturas e Manutenção do espaço

Debruçando-nos sobre a segunda questão da investigação, concluiu-se através da análise aos inquéritos, que o espaço é o elemento mais relevante no Parque das Nações entre visitantes, equipamentos e hotéis. Podemos exemplificar a sua importância, com o auxílio do seguinte esquema:

Figura 40 – Importância do espaço



Observando a figura 40, podemos verificar que, todas as áreas entrevistadas consideram o espaço como o elemento mais relevante ou o ponto mais forte no Parque das Nações. Tendo em conta a dimensão da importância que o espaço possui na zona, é necessário garantir o cuidado e a manutenção do mesmo. Através da análise realizada, identificou-se que, atualmente, o maior problema no Parque das Nações é a manutenção geral, ou seja, dos espaços, acessibilidades, jardins, passeios, pavimento, entre outros. Através dos inquéritos podemos concluir o seguinte:

- De todos os residentes e turistas, 33% consideram a manutenção o maior ponto fraco do P.N. e 41% consideram ser a principal área a ser reforçado;
- Dos equipamentos entrevistados, 33% consideram ser o maior ponto fraco e 47% mencionam ser a principal área a ser reforçado;
- Em relação aos hotéis, 50% considera a manutenção o maior ponto fraco e 50% menciona ser a principal área a ser reforçado;

Analisando estas estatísticas, atualmente, a manutenção é sem dúvida o principal elemento mais negativo no Parque das Nações. A falta de cuidado nesta área é visível por todo o espaço envolvente da zona, sendo especialmente mais evidente em certos locais, dos quais destacamos alguns exemplos:

- A parte exterior de alguns edifícios em más condições;
- A necessidade de limpeza em alguns lagos e jardins;

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

- A reduzida ou total ausência de iluminação na zona este do P.N. junto ao rio;
- O mau cheiro durante os períodos de maré baixa do rio;
- O pavimento gasto, que dificulta a circulação por parte dos visitantes;

7.3. Localização, Proximidade e Ligações

A localização geográfica é uma das grandes vantagens do Parque das Nações. Neste aspeto, a sua proximidade ao aeroporto e a rápida ligação existente entre ambos, torna a zona bastante popular para turistas internacionais, que desejem pernoitar apenas 1 noite. Dos inquéritos realizados constatámos o seguinte:

- 97% de todos os inquiridos consideram que a ligação do P.N. ao aeroporto da Portela é ideal:
 - 98% destes inquiridos afirmam que o metro é melhor meio de transporte para realizar este percurso.
- 70% de todos os inquiridos afirmam que a ligação entre o P.N. e o centro da cidade de Lisboa é boa:
 - 90% destes inquiridos registam que o metro é o melhor meio de transporte para realizar este percurso.
- 95% de todos os inquiridos demonstram que o P.N. está geograficamente bem localizado e bem desenvolvido.

Face ao exposto, pode concluir-se, que o Parque das Nações possui outra grande vantagem, inerente à sua localização, uma vez que a distância ao centro de Lisboa permite ao turista alojar-se num local que seja afastado do centro de Lisboa, caso prefira evitar as grandes “confusões” que ocorrem diariamente, em cidades muito movimentadas.

O metro é visto como o melhor meio de transporte entre ambos os destinos. Por seu lado, a Gare do Oriente movimenta diariamente 150 000 pessoas, o que representa mensalmente 4 500 000 pessoas e anualmente, 54 000 000 pessoas, o que nos permite afirmar que esta, pode ser considerado um equipamento essencial no transporte de pessoas a nível local, nacional e internacional.

A ligação ao centro de Lisboa, embora seja considerada eficaz, é por diversas vezes apontada pela ocorrência de atrasos ou de obras durante o percurso. Caso este percurso seja realizado de automóvel ou táxi, as acessibilidades e o tempo demorado a realizá-lo,

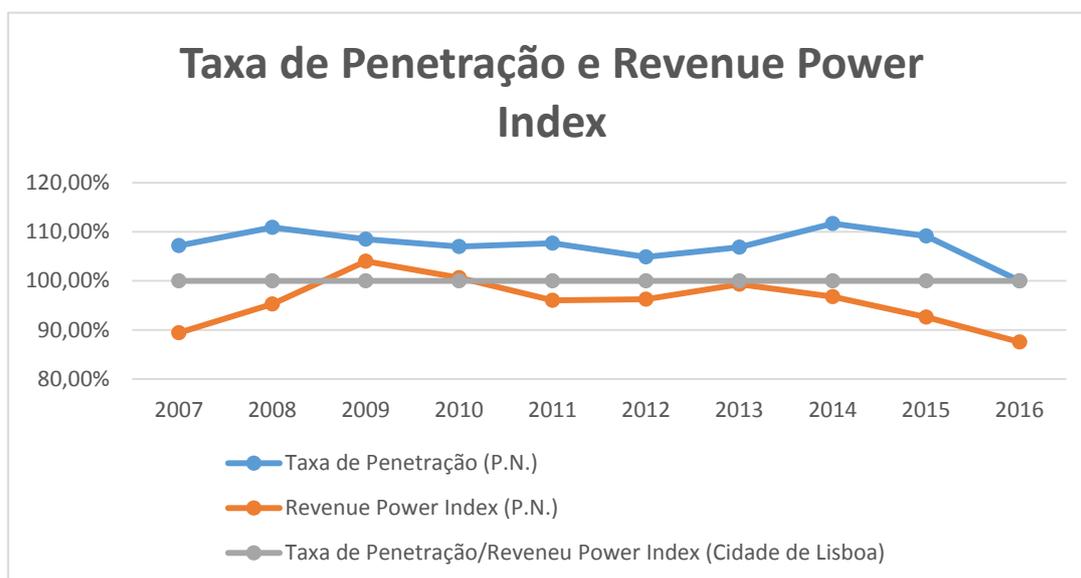
são vistos como um grande incómodo, tornando-se impeditivo efetuar o percurso a determinadas horas.

7.4. Parque das Nações - Impulsionador Económico da Cidade de Lisboa

A presença no Parque das Nações, de equipamentos e empresas de grande importância e dimensão, faz com que a zona seja considerada um dos pilares económicos da cidade de Lisboa, em termos de turismo de negócios. A prestação de determinados serviços por parte de equipamentos específicos, gera um elevado número de receitas arrecadadas pelo estado ou pelo Turismo de Portugal. Em 11 anos, o Casino de Lisboa gerou um total de 923 milhões de euros em receitas brutas de jogo. Deste montante, 494,9 milhões de euros foram arrecadados pelo Estado ou pelo Turismo de Portugal, pois em termos da Lei do Jogo, 50% das receitas brutas dos jogos revertem a favor do Estado. Deste modo, podemos afirmar que são equipamentos desta natureza, que se identificam como sendo fundamentais em termos turísticos e económicos, tornando-se extremamente importantes no âmbito do impacto económico da cidade de Lisboa.

O ramo hoteleiro no Parque das Nações tem sido bastante influente nos últimos anos, sendo considerado essencial, no alojamento de visitantes, bem como na organização de reuniões e conferências nos seus hotéis. Contudo, em termos económicos, relativos à hotelaria no Parque das Nações, observamos padrões preocupantes em vários índices económicos:

Figura 41 – Taxa de penetração e Revenue power index



Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Ao analisarmos os valores da taxa de penetração nos últimos anos, podemos afirmar que, embora tenha obtido valores sempre superiores aos da cidade de Lisboa ao longo dos últimos 10 anos, em 2016 ambos os valores se igualaram, o que indica uma quebra na percentagem, em termos do número de potenciais clientes e de compradores que adquiriram o serviço, pelo menos uma vez. A taxa de penetração registou durante este período de tempo:

- Uma Variação Absoluta de -7,18%;
- Uma Variação de -9,82%;
- Uma TCMA de -0,77%

Deste modo, é de realçar os elevados valores registados durante a crise económica que se fez sentir entre 2009 e 2012, o que demonstra não estar em causa a oferta ou a qualidade do serviço, mas a falta de aproveitamento do potencial do Parque das Nações, de modo a prosperar, comparativamente ao resto do mercado.

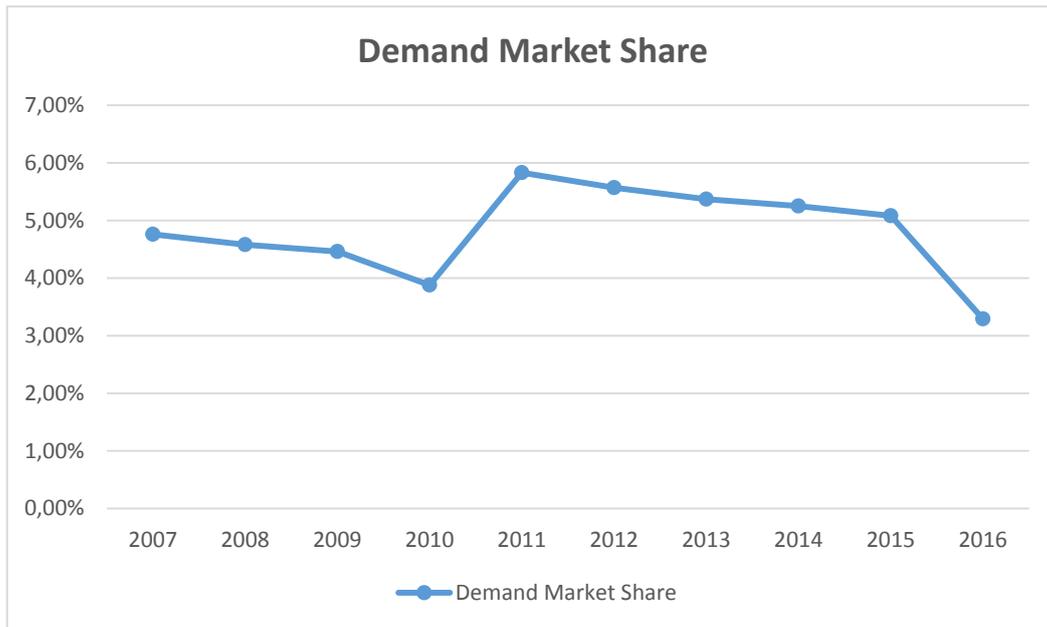
Podemos constatar, através do *Revenue Power Index*, que nos anos de 2009 e 2010, isto é, durante a crise económica, o Parque das Nações registou valores superiores aos da cidade de Lisboa. No entanto, a partir de 2013, regista-se uma queda deste indicador até 2016, afastando-se bastante dos valores registados na cidade de Lisboa. De 2007 a 2016, o Parque das Nações registou:

- Uma Variação Absoluta de -1,90%;
- Uma Variação de -2,13%;
- Uma TCMA de -0,24%.

Estes valores indicam que a oferta dos quartos disponíveis no Parque das Nações e o seu *revenue* gerado, tem estado em queda nos últimos anos, considerando que foi superior ao do resto da cidade em 2009 e 2010.

Relativamente à relação entre quartos ocupados no Parque das Nações e na cidade de Lisboa, registou-se igualmente uma queda neste indicador.

Figura 42 – Demand Market Share



Analisando a figura 42, podemos observar a queda deste indicador a partir de 2011, que se tornou mais acentuada de 2015 para 2016. Embora a oferta na cidade de Lisboa em termos de quartos tenha aumentado nos últimos anos, a mesma oferta no Parque das Nações também se ampliou neste mesmo período de tempo, ainda que, não se tenha registado um crescimento exponencial em termos de ocupação. Durante 10 anos, este indicador registou os seguintes valores:

- Uma Variação Absoluta de -0,47%;
- Uma Variação de -10%;
- Uma TCMA de -1%.

Observando os valores anteriores, podemos afirmar que a ocupação dos quartos no Parque das Nações comparativamente à cidade de Lisboa tem vindo a diminuir, o que reforça o facto de que, o poder económico proveniente da ocupação de quartos tem estado a sofrer um decréscimo nos últimos anos. Demonstra-se assim a necessidade de aumentar as taxas de ocupação, no sentido de aumentar a sua quota de mercado dentro da cidade de Lisboa.

Deste modo podemos responder à terceira questão da investigação:

“O Parque das Nações possui um impacto económico relevante na cidade de Lisboa?”

Face aos resultados obtidos, podemos concluir que sim, embora em anos anteriores esse impacto tenha sido maior e mais significativo, uma vez que se tem

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

registado uma queda em vários indicadores económicos, o que conduz a uma preocupação crescente, surgindo a necessidade de implementação de processos, no âmbito de corrigir/alterar a situação atual.

8. Recomendações

8.1. Criação de uma entidade reguladora do Parque das Nações

A gestão do Parque das Nações é atualmente dirigida pela Junta de Freguesia do Parque das Nações, que resultou da combinação das antigas freguesias de Santa Maria dos Olivais, Sacavém e Moscavide. Antes desta reorganização administrativa, oficializada a 8 de novembro de 2012, a responsabilidade e gestão urbana do Parque das Nações era atribuída à entidade Parque Expo, extinta a partir de 31 de dezembro de 2016.

Durante o período de inquéritos, 100% dos equipamentos e hotéis referiram que ocorreu um decréscimo do nível de qualidade da gestão da zona e da manutenção da mesma, tendo demonstrado uma preocupação crescente, relativamente ao estado atual do Parque das Nações, focando-se essencialmente na satisfação dos visitantes durante a sua estada. Verificando que os visitantes mostram que a manutenção é o principal ponto fraco e segmento a reforçar, é observável a falta de cuidado e gestão do espaço.

Dito isto, a implementação de uma entidade reguladora do Parque das Nações seria uma vantagem a nível da gestão urbana, uma vez que permitiria a focalização de tarefas e promoveria uma maior e melhor intersecção, entre a entidade reguladora e prestadores de serviços e/ou produtos.

8.2. Revitalização da restauração da zona este

Durante o trabalho de campo, foi observada a escassa movimentação ao longo de algumas zonas de restauração na zona este do Parque das Nações, próximas do rio. Estas zonas, ricas em bares e restaurantes, são muito pouco movimentadas pelos visitantes, o que implica que muitos deles não possuam um negócio estável ao longo do ano, obrigando os mesmos a fechar ou encerrar durante um determinado período de tempo. A implementação de eventos ou atividades junto às zonas de restauração, seria uma boa forma de revitalizar a zona, levando os visitantes a tornarem-se possíveis consumidores. Sendo que, esta zona se encontra geograficamente afastada de zonas residenciais, a criação de eventos com um *target* jovem, auxiliaria a promover a vida noturna e a “dar vida” a vários bares. Tendo em conta os preços elevados criam-se promoções por parte de bares e restaurantes de modo a cativar o *target* e a dinamizar o espaço.

8.3. Introdução de Atividades/Pequenos Eventos

Os resultados dos inquéritos a residentes e turistas estrangeiros revelou que, 14% consideram que as atividades deveriam ser uma prioridade a ser reforçada no Parque das Nações. Durante a sua estadia, muitos dos inquiridos registaram a falta de entretenimento, nos espaços e intervalos de tempo, que medeiam as suas visitas a diversos equipamentos. A introdução de entretenimento diário, como pequenas atividades de rua ou a realização de pequenos eventos musicais ou desportivos, poderia conduzir a um aumento do grau de satisfação dos visitantes e a aumentar a quantidade de visitas diárias.

Também durante o trabalho de campo, se observou a necessidade de implementar entretenimento diário pelas principais ruas do Parque das Nações, onde ocorre uma grande movimentação dos visitantes presentes. A figura 43 demonstra os locais sugeridos para desenvolver estas atividades (a vermelho), que se localizam perto dos equipamentos com grande atividade turística (a azul).

Figura 43 – Locais sugeridos para implementação de atividades de entretenimento/pequenos eventos



8.4. Aproveitamento e potencialização do Parque das Nações

O Parque das nações é atualmente uma zona de grande prestígio em termos empresariais e turísticos. Possui produtos e serviços que são únicos em Lisboa e a nível nacional, uma paisagem bastante agradável e uma arquitetura e modernidade diferentes das do resto da cidade de Lisboa. Todavia, esta zona peca pelo deficiente aproveitamento do espaço existente e da falta de implementação de medidas, de modo a estimular os indicadores turísticos e económicos. Consequentemente, o Parque das Nações está

atualmente a operar num nível abaixo do seu potencial e o pouco aproveitamento do espaço e o que este tem para oferecer, reforçam a necessidade de uma tomada de decisão. A médio e longo prazo, esta zona pode beneficiar de um aumento a nível turístico e económico, tornando-se num dos principais destinos turísticos do país, promovendo a descentralização turística em Lisboa e garantindo um espaço limpo, seguro, estável e popular, para visitantes de todo o mundo.

8.5. Limitações da Investigação

Durante a realização desta dissertação, foram detetados diversos constrangimentos, obstáculos e limitações, que impediram a continuidade da sua elaboração durante um determinado período, nomeadamente no que diz respeito à obtenção de informação proveniente de hotéis e equipamentos. Outras restrições prenderam-se com a época em que os questionários foram aplicados, com a dimensão das amostras de residentes e turistas e com a consulta de dados económicos.

No que diz respeito à obtenção de informação relativa a alguns hotéis e equipamentos, pode considerar-se que esta se revelou bastante complicada. Não pelo seu conteúdo, mas pela disponibilidade dos responsáveis em fornecer essa informação, tendo-se registado grandes tempos de resposta às solicitações efetuadas, o que conduziu aos mais variados tempos de espera, durante os quais, por falta de informação essencial, não foi possível prosseguir na elaboração do presente trabalho.

A aplicação dos questionários aos residentes e turistas, foi realizada durante a época alta de Lisboa (Verão). Deste modo, existe a possibilidade de que, se os mesmos forem aplicados durante outras épocas sazonais, as respostas possam variar, bem como os resultados que se lhes encontram associados. Foi utilizada uma amostra de residentes e turistas por conveniência, podendo depreender-se que, se for utilizada uma amostra de maior dimensão, este fator poderá influenciar a informação proveniente dos questionários.

A obtenção dos dados económicos apresentados, foi bastante difícil de alcançar. A sua escassez e as restrições impostas à sua consulta, resultaram numa diminuição do período temporal de análise inicialmente previsto para o Parque das Nações e a Cidade de Lisboa.

8.6. Perspetivas de Investigação Futuras

O trabalho realizado nesta dissertação poderá ser utilizado num possível estudo longitudinal, podendo vir a revelar-se interessante, do ponto vista turístico, a observação da dinâmica do Parque das Nações e dos entrevistados durante um período de tempo mais prolongado, uma vez que, sendo atualmente o Turismo uma área em constante desenvolvimento, em relação à qual têm vindo a surgir novas e várias tendências, os resultados provenientes deste trabalho poderão auxiliar e apoiar, a criação ou o acréscimo de dados futuros.

O surgimento de novos hotéis no Parque das Nações poderá conduzir à realização de uma nova investigação, de modo a apurar, se, com esses novos elementos, a informação e os resultados evidenciados no setor hoteleiro se mantêm, ou se, porventura, sofreram alguma alteração.

A possível implementação de um novo aeroporto no Montijo, poderá permitir que o presente trabalho, possa vir a ser utilizado na análise das implicações turísticas que poderão vir a acontecer no Parque das Nações e na Cidade de Lisboa, uma vez que, caso a sua construção se concretize, o Parque das Nações virá a ser, muito provavelmente, uma das principais entradas na cidade, aumentando bastante a sua relevância na dinamização turística da cidade.

9. Referências Bibliográficas

Abranja, N. 2014. *Promotion strategies and the competitive development of network and cultural tourism*. Tourism and Hospitality International Journal, 2(1).

Alhemoud AM, Armstrong. 1996. *Image of tourism attractions in Kuwait*. Journal of Travel Research 34(4): 76–80.

Banco de Portugal. (2016). *Projeções para a economia portuguesa*.

Bhat, M. 2014. *Safety and security perceptions: an empirical assessment of tourists in Kashmir*. Journal of Services Research, 13:2: 131-144.

Beckmann, M. J. 1999. *Lectures on location theory*. Springer-Verlag. New York.

Bernardo, E. 2013. *Uma introdução ao Turismo - conceitos, classificações e tipologias*. Lisboa: CIES-IUL, (CIES e-Working Paper, 164).ISSN 1647-0893.

Condesso, F. 2011. *Desenvolvimento rural, património e turismo*. Cuadernos de desarrollo rural 8, (66): 195-220.

Cunha, L. 2010. *A Definição e o Âmbito do Turismo: um aprofundamento necessário*

Cushman & Wakefield. (2016). *Marketbeat Portugal Outono* .

Davidson, M., & Lees, L. (2005). *New-build “gentrification” and London’s riverside renaissance*. Environment and Planning A, 37(7), 1165–1190.

Davidson, M., & Lees, L. (2010). *New-build gentrification: its histories, trajectories, and critical geographies*. Population, Space and Place, 16(5), 395–411.

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Echtner C, Ritchie J. 1993. *The measurement of destinations image: An empirical assessment*. Journal of Travel Research 31(4): 3–13.

Edgell, D. L. e Swanson, J. (2013). *Tourism, policy and planning: yesterday, today and tomorrow*. New York. Routledge (pp. 4).

Eugenio-Martin, J. (2003). *Modelling determinants of tourism demand as a five-stage process*. Tourism and Hospitality Research, 4:4: 341-354.

Fu Tsang, N., Lai, M. e Law, R. 2010. *Measuring e-Service Quality for Online Travel Agencies*. Journal of travel & tourism marketing. Vol. 27, no. 3: 306-323.

Grizio, E. V. 2011. *O turismo na ótica geográfica*. Acta Scientiarum. Human and Social Sciences (UEM). Vol. 33 Issue 1: 97

Henriques, B (2003) *Distracção, fruição e vasão: as funções cultural e recreativa na AML*. In: Tenedório J A (ed.). Atlas da Área Metropolitana de Lisboa. Lisboa: Junta da Área Metropolitana de Lisboa: 189-208.

Holl, Adelheid. 2004. *Transport Infrastructure, Agglomeration Economies, and Firm Birth: Empirical Evidence from Portugal*. Journal of Regional Science. Nov2004, Vol. 44 Issue 4, p693-712.

Instituto Nacional de Estatística. 2015. *Estatísticas do Turismo*. Lisboa.

Leitão, N., C. 2009. *Portuguese Tourism Demand*. Journal of Global Business & Technology. Vol. 5 Issue 2: 63-72.

Observatório do Turismo de Lisboa. 2016. *InfoGest - Lisboa Cidade/Lisbon City*.

Observatório do Turismo de Lisboa. 2016. *Uma “cidade aberta” à cultura*.

Machete, R & Lopes, A & Gómez-Martín, MA. B & Fraga. 2014. *Tourism and climate in Lisbon. An assessment based on weather types*. Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia. 2014, Vol. 49 Issue 98: 153-176

Martins, L. 2011. *Turismo, investigação e formação: tendências e desafios em tempos de mudança*. (Vol. 3, pp. 32) Porto: Universidade do Porto. Faculdade de Letras.

Mastercard. (2015). *Global Destination Cities Index*.

Marujo, N. 2014. *Turismo e eventos culturais: A festa do fim-de-ano na ilha da Madeira e as motivações dos turistas*. Investigaciones Turísticas Nº 7: 71-86.

Meyer, D., & Meyer, N. (2015). *The role and impact of tourism on local economic development*: African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance (AJPHERD), Volume 21(1:1), March 2015, pp. 197-214.

Miočić, B., Razović, M., Klarin, T. 2016. *Management of sustainable tourism destination through stakeholder cooperation*. Journal of Contemporary Management Issues. Dec2016, Vol. 21 Issue 2: 99-120

Moreno, J. M. (2016). *Parque das Nações – Uma Freguesia a Oriente. Contributos para a sua história*. Lisboa: Ficções Média

Niemczyk, A. 2014. *The application of path modelling in the analysis of consumer behaviour in the cultural tourism market*. Economics & Sociology, 7 (1): 204 – 216.

Hedrick-Wong, Y. & Choong, D. 2015. *Global Destination Cities Index*. Mastercard

Pedrosa, J. 2013. *Parque das Nações : abordagem precursora ao desenho da cidade sustentável*. Coimbra: [s.n.],

Pirjevec, B. & Kesar, O. 2002.. *Počela turizma*. Zagreb: Mikrorad d.o.o

Pollice, F. & De Iulio, R. 2011. *Avaliação da Competitividade Turística do Território*. Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia. Vol. 46 Issue 91: 121-138

Ritchie, J. R. B. & Crouch, G. I., 2005. *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. Oxford: Oxford University Press

Ritchie, J. R. B. & Crouch, G. I., 2010. *A model of destination competitiveness/sustainability: Brazilian perspectives*. Public Administration Review (RAP), Rio de Janeiro 44(5): 1049-1066.

Roque, V. & Raposo, R. 2015. *A utilização de Media Sociais pelas organizações de gestão de destinos. O caso de estudo das OGD portuguesas*. Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal, 26(2): 87-114.

Simão, J. N., & Partidário, M. R. 2010. *How Does Tourism Planning Contribute to Sustainable Development?* Sustainable Development. Vol. 20 Issue 6: 372-385

Turismo de Lisboa. 2015. *Visitors Activities and Information Survey*. Lisboa.

Vasconcelos, A. M., & Lezana, A. 2014. *Theory and practice in research of quality in tourism services in international journals: A literature review of 2002 to 2012*. Brazilian Journal of Management / Revista de Administração da UFSM. Vol. 7 Issue 3: 486-505.

Vico, R. P. 2013. *As Expo(s) como Mega Eventos: Impactos Turísticos e Territoriais*. Inhambane.

World Economic Forum. (2015). *The Travel & Tourism Competitiveness Report*

World Travel & Tourism Council (WTTC). 2016. *Travel & Tourism: Economic Impact 2016 Portugal*.

World Tourism Organization. 2016. *Report of the Committee on Tourism and Competitiveness*.

10. Anexos

Anexo 1: Inquérito aos residentes Lisboaetas

Guião de Entrevista/Interview Sheet

INFORMAÇÃO ESTRITAMENTE CONFIDENCIAL/CONFIDENTIAL INFORMATION

(Apenas para pesquisa académica/For academic research only)

Data/Date:

Dados Pessoais/Personal Information:

Nome/Name:

Idade/Age:

Nacionalidade/Nationality:

Habilitações Académicas/Academic Habilitations:

Secundário/High School

Licenciatura/Bacharel

Mestrado/Masters

Doutoramento/PhD

Outro/Other:

Cargo Profissional/Occupation:

Motivo de estadia/Reason of stay:

1. Fatores relevantes do P.N./P.N main interests:
2. Pontes fortes e fracos do P.N./Strength and weaknesses of P.N:
3. Se necessário, que segmentos reforçava no P.N?/If necessary, what would you change to improve P.N?

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

- 4. Qual a sua opinião sobre a ligação do P.N. ao aeroporto da Portela e ao centro de Lisboa?/What do you think about the link between Portela’s airport and the centre of Lisbon?**

- 5. Qual a sua opinião sobre a localização do P.N em relação a Lisboa?/What do you think about the location of P.N in comparison to Lisbon?**

Informação Adicional/Adicional Information:

Anexo 2: Inquérito aos turistas internacionais

Guião de Entrevista/Interview Sheet

**INFORMAÇÃO ESTRITAMENTE
CONFIDENCIAL/CONFIDENTIAL INFORMATION**

(Apenas para pesquisa académica/For academic research only)

Data/Date:

Dados Pessoais/Personal Information:

Nome/Name:

Idade/Age:

Nacionalidade/Nationality:

Habilitações Académicas/Academic Habilitations:

Secundário/High School

Licenciatura/Bacharel

Mestrado/Masters

Doutoramento/PhD

Outro/Other:

Cargo Profissional/Occupation:

Tempo de estadia/Time of stay:

Tipo de Turismo/Type of Tourism:

1. Motivo de estadia/Reason of stay:

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

- 2. Fatores relevantes do P.N./P.N main interests:**
- 3. Pontes fortes e fracos do P.N./Strength and weaknesses of P.N:**
- 4. Se necessário, que segmentos reforçava no P.N./If necessary, what would you change to improve P.N?**
- 5. Qual a sua opinião sobre a ligação do P.N. ao aeroporto da Portela e ao centro de Lisboa?/What do you think about the link between Portela’s airport and the centre of Lisbon?**
- 6. Qual a sua opinião sobre a localização do P.N em relação a Lisboa?/What do you thik about the location of P.N in comparison to Lisbon?**

Informação Adicional/Adicional Information:

Anexo 3: Inquérito aos equipamentos

Guião de Entrevista/Interview Sheet

INFORMAÇÃO ESTRITAMENTE CONFIDENCIAL/CONFIDENTIAL INFORMATION

(Apenas para pesquisa académica/For academic research only)

Data/Date:

Equipamento:

Entrevistado:

- **Cargo:**

Tipo de procura:

Tipo de procura	% ou valor absoluto	Classes sociais
Jovens		
Casais sem filhos		
Famílias		
Terceira idade		
Outros:		

Época:

Períodos	Alta	Média	Baixa
Meses			

Anual:

Turistas	Estrangeiros	Nacionais	Residentes
Época Alta (%)			
Época Média (%)			
Época Baixa (%)			
Época Alta (Nº)			
Época Média (Nº)			
Época Baixa (Nº)			

Sazonalidade anual:

Época	Alta	Média	Baixa
%Vol. Negócios			
Lotação			

Sazonalidade semanal:

Semana	Dias úteis	Fins-de-semana	Feriados e Pontes
%Vol. Negócios			
Lotação			

- 1. Informações sobre outros equipamentos (principais concorrentes):**
- 2. Perspetivas de evolução da procura e da oferta:**
- 3. Impacto de fatores externos na procura turística (novas acessibilidades; outras infra-estruturas; etc.):**
- 4. Fatores relevantes do P.N.?**
- 5. Pontes fortes e fracos do P.N.?**
- 6. Se necessário, que segmentos reforçava no P.N.?**
- 7. Qual a sua opinião sobre a ligação do P.N. ao aeroporto da Portela e ao centro de Lisboa?**
- 8. Qual a sua opinião sobre a localização do P.N em relação a Lisboa?**

Informação Adicional:

Anexo 4: Inquérito aos hotéis

Guião de Entrevista/Interview Sheet

INFORMAÇÃO ESTRITAMENTE CONFIDENCIAL/CONFIDENTIAL INFORMATION

(Apenas para pesquisa académica/For academic research only)

Data/Date:

Meio de Alojamento:

Entrevistado:

- **Cargo:**

Informações Gerais

Ano de abertura ao público:

Número e tipo de unidades de alojamento:

Quartos	Nº	Apartamentos	
Singles		T0	
Duplos		T1	
Suites Júnior		T2	
Suites		T3	

Caracterização da Procura

Dormidas totais anuais (último ano civil completo):

Mix de Nacionalidade das dormidas (% ou valor absoluto):

País	% ou valor absoluto
Portugal	
Espanha	
Reino Unido	
Alemanha	
Holanda	
França	
Outros:	

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Turistas	Estrangeiros	Nacionais	Residentes
Época Alta (%)			
Época Média (%)			
Época Baixa (%)			
Época Alta (Nº)			
Época Média (Nº)			
Época Baixa (Nº)			

Canais de distribuição utilizados:

Canal	% ou valor absoluto
Agências de Viagens	
Operadores Turísticos	
Individuais	
Outros:	

Tipo de procura:

Tipo de procura	% ou valor absoluto	Classes sociais (A, B ou C)
Jovens		
Casais sem filhos		
Famílias		
Terceira idade		
Outros:		

Motivação dos hóspedes:

Motivação	% ou valor absoluto
Negócios	
“Sol e Praia”	
Reuniões, Conferências e Incentivos	
Saúde	
Cultura	
Desporto	
Outras:	

Taxa de repetição dos clientes (%):

Evolução da Procura e Dados Operacionais dos Últimos Anos

Relevância do “Parque das Nações” para a dinâmica do turismo na cidade de Lisboa

Taxa de ocupação de quartos? (último ano civil completo):

Sazonalidade anual:

Época	Alta	Média	Baixa
Períodos (meses)			
% Dormidas			
% Vol. Negócios			

Sazonalidade semanal:

Semana	Dias úteis	Fins-de-semana	Feriados e Pontes
% Dormidas			
% Vol. Negócios			

Estada média (nº noites):

Taxa de ocupação dupla (pessoas por quarto):

Preço médio/quarto sem IVA e sem Pequeno-almoço (último ano civil completo):

9. Informações sobre outros meios de alojamento (principais concorrentes):

10. Perspetivas de evolução da procura e da oferta (região e meio de alojamento):

11. Impacto de fatores externos na procura turística (novas acessibilidades; outras infra-estruturas; etc.):

12. Fatores relevantes do P.N.?

13. Pontes fortes e fracos do P.N.?

14. Se necessário, que segmentos reforçava no P.N.?

15. Qual a sua opinião sobre a ligação do P.N. ao aeroporto da Portela e ao centro de Lisboa?

16. Qual a sua opinião sobre a localização do P.N em relação a Lisboa?

Informação Adicional: