

ISCTE  **IUL**
Instituto Universitário de Lisboa

Escola de Ciências Sociais e Humanas

**O papel dos guias turísticos no desenvolvimento de
um Turismo Sustentável: o caso do Bairro de Alfama
em Lisboa**

Gabriela Levy Dinkhuysen

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de

Mestre em Estudos de Desenvolvimento

Orientadora:

Prof. Doutora Maria de Fátima Ferreiro

Setembro de 2017

Resumo

O turismo tem ganho cada vez maior dimensão e importância na economia portuguesa, e as previsões apontam para um crescimento ainda maior no futuro. O objetivo deste trabalho é perceber e delinear o papel dos guias turísticos na promoção de um turismo que esteja de acordo com o conceito de Desenvolvimento Sustentável.

A pesquisa empírica envolveu a realização de entrevistas, a observação participante e o levantamento de dados acerca do caso estudado. Foram utilizados como fundamentação teórica e para a construção de um quadro de análise os conceitos de Desenvolvimento Sustentável, Turismo e *Wicked Problems*

Esta análise aponta também para alguns dos impactos que ocorrem como fruto da atividade dos guias turísticos e como estes poderiam ser minimizados através de uma maior conscientização e maior responsabilização dos mesmos e suas companhias.

Por fim esta dissertação faz uso das dimensões de Desenvolvimento Sustentável e de Sustentabilidade Integrada apresentadas por Amaro (2016) para avaliar tais impactos e propor novas formas de atuação no contexto de Alfama.

Os dados obtidos para esta dissertação apontam para uma grande potencialidade por parte dos guias turísticos na criação de condições para um turismo com base no Desenvolvimento Sustentável no Bairro de Alfama.

Palavras chave: Desenvolvimento Sustentável, Turismo, Lisboa, guias turísticos

Abstract

Tourism has recently gained dimension and importance in the Portuguese economy, and this tend to continue in the next years. The main goal of this dissertation is to perceive and to trace the role of tour-guides in the promotion of a tourism that takes into account the importance of Sustainable Development.

The empirical research involved interviews, direct participant observation and data analysis. As theoretical framework and for building an analysis framework the concepts of Sustainable Development, Tourism and Wicked Problems were used.

This analysis sheds light also to some of the impacts caused by the activity of tour-guides in the neighborhood and how these could be minimized through awareness and more accountability of tour-guides themselves and their companies

Finally, this dissertation uses the dimensions of Sustainable Development presented by Amaro (2016) to evaluate these impacts and to propose new ways of acting in the context of Alfama.

The findings point to a great potential of tourguides in creating the conditions for a Sustainable Development based tourism in the neighborhood of Alfama.

Key words: Sustainable Development, Tourism, Lisbon, Tour-guides

Agradecimentos

Em primeiro lugar agradeço a Professora Maria de Fátima Ferreira, que sempre com palavras de compreensão me apoiou e motivou em todo o percurso desta dissertação. Agradeço o tempo e atenção dedicadas ao meu trabalho, bem como todos os *inputs* que sempre me ajudavam a continuar por um bom caminho.

À mulher forte que é a minha mãe, que sempre me inspirou a ser melhor, a ter respeito pelos outros e me ensinou a importância da educação e de ser independente. Também quero agradecer a sua paciência por lidar com a dificuldade de conviver comigo em tempos difíceis e estressantes, especialmente na reta final da entrega deste trabalho.

Ao Nikša e à Leela, por saberem exatamente o que fazer para me acalmar em momentos de desespero e conseguir transformar este percurso numa coisa mais leve. Também por todas as noites mal dormidas que, por nunca saírem do meu lado, tiveram que dormir com as luzes acesas à espera que eu terminasse de escrever. Muito obrigada.

À família Góis, que foi meu porto seguro durante muitos anos e que sempre me fizeram sentir acolhida e em casa mesmo em momentos difíceis. Especialmente ao António que foi, sem dúvida, uma grande inspiração e um grande apoio durante quase todo o meu percurso académico em Portugal e que, sempre com um sorriso, me ajudava a corrigir meus trabalhos antes das entregas.

À toda a equipa da Chill-Out, que me inspirou a começar a investigar o turismo e que sempre tiveram contribuições valiosas ao meu trabalho. Também quero agradecer meus colegas por serem pessoas conscientes no exercício do trabalho e que contribuem para a construção de um Turismo Sustentável em Lisboa.

À Ana e Bárbara, por terem disponibilidade quando eu mais precisava e por ajudar em tudo que era possível para aliviar a minha carga neste período tão cansativo, bem como na leitura do meu trabalho e correções valiosas.

Aos habitantes de Alfama, que tão gentilmente me aceitaram e me inspiraram a ser melhor guia turística e que tiveram paciência de responder às minhas perguntas com honestidade.

Muito obrigada a todos que contribuíram de forma direta e indireta para a realização deste trabalho.

ÍNDICE

RESUMO	I
ABSTRACT	III
AGRADECIMENTOS	IV
LISTA DE ABREVIATURAS	VII
<u>INTRODUÇÃO – PERGUNTA DE PARTIDA E PROBLEMA DA INVESTIGAÇÃO</u>	<u>1</u>
A INVESTIGAÇÃO E SEU CONTEXTO	1
RELEVÂNCIA DA INVESTIGAÇÃO	2
PERGUNTA DE PARTIDA E OBJETIVOS DA PESQUISA	4
LIMITAÇÕES AO ESTUDO	5
COMPOSIÇÃO DO TRABALHO	6
<u>PARTE I</u>	<u>7</u>
<u>QUADRO TEÓRICO – DESENVOLVIMENTO, TURISMO E PLANEAMENTO</u>	<u>7</u>
1. DESENVOLVIMENTO – CONCEITO E CRÍTICA	7
1.1. BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DO CONCEITO	7
1.2. NOVAS PERSPECTIVAS DO DESENVOLVIMENTO	10
1.3. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	14
2. TURISMO – CONTEXTO E ATUALIDADE	17
2.1. EVOLUÇÃO E APLICAÇÃO DO CONCEITO	17
2.2. IMPACTOS DO TURISMO E TURISMO DE MASSAS	20
2.3. A CRÍTICA E AS NOVAS FORMAS DE TURISMO – A IMPORTÂNCIA DA SUSTENTABILIDADE	25
3. OS PROBLEMAS DE PLANEAMENTO DAS CIDADES COMO <i>WICKED PROBLEMS</i>	30
3.1. NOVA PERSPECTIVA NO PLANEAMENTO URBANO	30
3.2. FORMAS DE AÇÃO PARA CONTORNAR <i>WICKED PROBLEMS</i>	32
3.3. <i>WICKED PROBLEMS</i> E TURISMO – RECONHECENDO A PERVERSIDADE DO PROBLEMA	33
4. NOTA CONCLUSIVA	34
<u>PARTE II</u>	<u>35</u>
<u>DA PRÁTICA À TEORIA – QUESTÕES METODOLÓGICAS</u>	<u>35</u>
5. DESENHO DA PESQUISA	35
5.1 HIPÓTESES DA INVESTIGAÇÃO	35
5.2 MODELO DE ANÁLISE	36
5.3 OPÇÕES METODOLÓGICAS	39
<u>PARTE III</u>	<u>45</u>
<u>6. ALFAMA E OS TURISTAS – O CRESCIMENTO DO TURISMO E A VIDA DE BAIRRO</u>	<u>45</u>
6.1. CONTEXTO: LISBOA E O CRESCIMENTO DO TURISMO	45
6.2. AS PARTICULARIDADES DE ALFAMA	46
6.3. MOBILIDADE	48
6.4. HABITAÇÃO	50
<u>7. O CASO DOS TOURS</u>	<u>51</u>
7.1. DIMENSÃO SOCIAL;	52
7.2. DIMENSÃO ECONÔMICA;	55
7.3. DIMENSÃO ECOLÓGICA;	60
7.4. SUSTENTABILIDADE ESPACIAL OU TERRITORIAL;	61

7.5. DIMENSÃO CULTURAL;	62
7.6. DIMENSÃO DO CONHECIMENTO;	63
7.7. DIMENSÃO POLÍTICA;	64
7.8. DIMENSÃO ÉTICA	67
NOTA CONCLUSIVA	68
<u>PARTE IV</u>	<u>69</u>
<u>8. REFLEXÕES FINAIS</u>	<u>69</u>
<u>9. DESAFIOS E LIMITAÇÕES</u>	<u>71</u>
<u>10. BIBLIOGRAFIA</u>	<u>73</u>

Lista de Abreviaturas

CML – Câmara Municipal de Lisboa

FMI – Fundo Monetário Internacional

IRTS – International Recommendations for Tourism Statistics

NFT – Novas Formas de Turismo

OMT-ONU – Organização Mundial do Turismo – Organização das Nações Unidas

UNAT – Union National d'Associations de Tourisme

UNEP – United Nations Environment Programme

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

Introdução – pergunta de partida e problema da investigação

A investigação e seu contexto

O turismo é uma das indústrias que mais cresce no mundo e, como tal, tem um grande potencial. No entanto nos últimos anos têm surgido cada vez mais manifestações e reclamações por parte dos habitantes de cidades de grande procura turística. Este fenómeno que é chamado por alguns de turistofobia tem ganhado relevo e deve ser compreendido para que as estratégias que são hoje adotadas de promoção do turismo não sejam feitas de forma descuidada e ao mesmo tempo para que os esforços que foram feitos até hoje não sejam simplesmente anulados.

É sabido que hoje o turismo tem sido usado como ferramenta de política de promoção do desenvolvimento. No entanto, e apesar das críticas, pouco ou nada se tem feito para auferir os impactos do mesmo e os seus verdadeiros benefícios (das que vão para além das vantagens económicas). Se em parte algumas das suas vantagens já são conhecidas e aceites por todos, por outro lado é preciso perceber os impactos que o aumento da procura turística pode trazer e tentar criar estratégias para minimizá-los.

Isto porque além da sua grande importância económica a indústria do turismo tem sido promovida através de políticas públicas como um trampolim para o desenvolvimento. Contudo, o desenvolvimento como conceito multifacetado muitas vezes é utilizado somente pela sua vertente económica, deixando de lado partes fundamentais como a da sustentabilidade e a de respeito pelas culturas locais.

É, portanto, fundamental e urgente compreender quais são os problemas que o aumento da procura turística tem causado e em especial os impactos que afetam especialmente as populações menos protegidas. A união entre sustentabilidade e turismo não é recente, no entanto foi muito pouco explorada uma vez que a indústria do turismo é uma das maiores e mais importantes a nível mundial. É necessário, portanto, explorar as dimensões e os impactos do turismo de maneira a criar novas formas de o fazer que sejam mais compatíveis com o tamanho e importância económica desta atividade.

Cabe salientar que, ao contrário do que muito tem sido transmitido, o Turismo chamado sustentável não pode ter em consideração apenas o meio ambiente, mas deve ter também as questões sociais do meio em que está a ser realizado. Ou seja, não se trata apenas de uma questão puramente ambiental, mas também, como a turistofobia vem mostrar, de uma questão social.

Assim este trabalho de investigação pretende, em termos gerais, preencher um pouco do vazio que existe na avaliação dos impactos sociais do turismo, analisando de um ponto de vista específico da interação pessoal entre turistas e cidadãos locais através da mediação dos guias turísticos. Este trabalho pretende também deixar um contributo para a criação de práticas mais sustentáveis e que estejam mais de acordo com um conceito mais abrangente de Turismo Sustentável que leve em consideração não só a natureza nas suas diversas formas, mas também as relações sociais e interpessoais.

Relevância da investigação

Esta investigação justifica-se, em primeiro lugar, como uma resposta a um fenómeno social cada vez mais relevante que é o da turistofobia e pela preocupação com o desenvolvimento social e humano nas comunidades que acolhem uma grande procura turística.

Do ponto de vista científico esta investigação justifica-se para a reificação do conceito de Desenvolvimento Sustentável (DS) na sua forma mais abrangente de maneira a contribuir para a reflexão já existente acerca de um Turismo Sustentável. Estes são dois conceitos importantes e que, por vezes, acabam por ser instrumentalizados pelos interesses económicos. Cabe aqui neste trabalho recordar cada um destes conceitos e melhor interconectá-los de forma a que eles não se transformem apenas em etiquetas e não em práticas realmente transformadoras.

Também neste trabalho é introduzida a noção de Rittel e Webber de *wicked problems* (1973) e com este conceito uma nova forma de planeamento. É muito recente a introdução deste conceito na investigação acerca do turismo e, como tal, carece de maiores aprofundamentos. É também, de extrema importância a utilização deste conceito para que as novas estratégias de atração de investimento e de aumento do turismo levem em conta o carácter disruptivo que estes podem ter na sociedade, como na coesão social, na integração, no direito a habitação, no desemprego e etc. Para além disto, esta pesquisa apesar de desenhada para um contexto muito específico a sua fundamentação teórica e metodológica permite criar as bases para próximas pesquisas de similar carácter ainda que em outros contextos.

Do ponto de vista social esta pesquisa é relevante como resposta aos mais recentes movimentos, referidos acima de turistofobia. Esta pesquisa pretende dar voz às pessoas que tem reclamações acerca do turismo para tentar compreender melhor o problema e dar respostas eficazes. Muito se tem falado na comunicação social, e não só, deste recente mal-estar em relação ao turismo, mas pouco se sabe efetivamente. Também, sendo o turismo uma

ferramenta de apoio e criação de dinâmicas para o desenvolvimento, é necessário compreender de que forma e em que sentido o crescimento do turismo realmente favorece o desenvolvimento e de que conceito de desenvolvimento estamos a falar.

Do ponto de vista político este trabalho visa contribuir com embasamento teórico um debate que está repleto de preconceitos e de opiniões que de pouco servem para a criação de respostas mais efetivas por parte dos atores do turismo e dos decisores políticos aos descontentamentos e manifestações das pessoas afetadas pela crescente procura turística na cidade. Desta forma, esta investigação pretende contribuir para decisões mais embasadas e melhor informar os agentes envolvidos com uma investigação no terreno e que é suportada pela fundamentação teórica.

Finalmente do ponto de vista pessoal este é um trabalho que une uma curiosidade com um sentido de responsabilidade. Isto porque atualmente no trabalho de guia turística tenho-me deparado diariamente com as tais críticas ao turismo e com as más práticas adotadas por colegas de profissão. Também tenho vivenciado e presenciado muitos dos atritos que o turismo pode causar na vida dos residentes que podem se tornar insuportáveis se não encontrarmos uma forma de os amenizar. Ou seja, este trabalho surge também de um desejo pessoal de buscar soluções para os problemas reais do dia-a-dia. É de extrema importância que os residentes de um país, cidade, vila ou qualquer outra sociedade, grande ou pequena, não se sintam como estrangeiros em suas próprias casas. Da mesma forma é importante que as pessoas que residem em um território não sejam acossadas dos seus lares para dar espaço à qualquer indústria que seja. O turismo não pode servir apenas aos interesses de grandes empresas de gerar lucros em detrimento das pessoas e dos próprios territórios, assim a ideia de um turismo alternativo e sustentável se faz cada vez mais necessária e urgente. Foram, portanto, as dinâmicas que, à primeira vista, parecem ser opostas a um DS da cidade que me fizeram buscar por respostas mais embasadas a esses processos. Isto é, na minha convivência diária, tanto durante o trabalho como em horas de descanso, com o bairro de Alfama percebi a necessidade de uma maior educação acerca do tema do turismo, e de melhores práticas para que os efeitos não sejam tão negativos para as populações menos protegidas.

Por fim, este estudo tem a intenção de dar continuidade, gerar maior interesse e ao mesmo tempo elaborar novos questionamentos para a investigação na área do turismo e do DS e do papel que os pequenos atores do turismo têm nessa indústria, vendo-os como agentes ativos e aptos à criação de mudanças positivas no contexto lisboeta e que essas sejam passíveis de serem reproduzidas em outros contextos.

Pergunta de partida e objetivos da pesquisa

Perante este contexto e, tendo em consideração a importância e a complexidade deste tema, surgiu a seguinte pergunta de partida: Quais os impactos do turismo na cidade de Lisboa e em particular o caso de Alfama?

No entanto, por ser uma pergunta demasiado ampla e que necessitaria de muito mais recursos do que aqueles que poderiam ser alocados a esta investigação e com a introdução da noção de *wicked problem* percebemos que esta pesquisa ganharia em profundidade o que perderia em tamanho e a nova pergunta passou a ser: Qual é o papel dos guias turísticos no desenvolvimento de um Turismo Sustentável no bairro de Alfama em Lisboa? Esta nova pergunta permitiu, não só aprofundar a noção de *wicked problem* no planeamento e criação de estratégias do turismo como também passou a focar em um ponto em que eu, por já estar muito familiarizada, teria mais acesso a informação e especialmente à própria prática enquanto guia turística

As respostas a estas perguntas permitem aprofundar as relações entre Turismo Sustentável e DS nas suas formas mais abrangentes e ao mesmo tempo lançar as bases para a criação de respostas aos problemas que têm sido referidos até aqui. Há, portanto, dois objetivos centrais nesta investigação:

1. Perceber e avaliar os efeitos do aumento da procura turística através da ação dos guias na cidade, mais especificamente no Bairro de Alfama;
2. Contribuir para a criação de uma nova mentalidade e práticas mais conscientes, tanto nos turistas quanto nos agentes promotores do turismo baseados no conceito de Desenvolvimento Sustentável.

Em termos teóricos esta investigação tem como objetivos mais relevantes:

3. Perceber o Turismo como um fenómeno social e, portanto, introduzir a noção de *wicked problems* no seu planeamento, avaliação e práticas;
4. Melhor interconectar os conceitos de Desenvolvimento Sustentável e Turismo Sustentável;
5. Criar noções de boas práticas, fundamentos, formas e meios de criação de um Turismo Sustentável para minimizar impactos negativos.

E por fim, os objetivos complementares são:

6. Tentar perceber os interesses envolvidos em práticas pouco sustentáveis do turismo

e contribuir para uma maior crítica a estas.

7. Incentivar a criação de novos agentes do turismo que adotem novas práticas, iniciativas e meios mais conscientes e responsáveis de exercer as suas atividades.

Limitações ao estudo

Como toda a investigação esta não ficou imune às limitações naturais de tempo e recursos. Para além das limitações práticas este estudo foi feito a partir de uma base teórica acerca do local estudado relativamente restrita. Isto é, Lisboa ainda não foi alvo de estudos de impacto abrangentes que pudessem ser usados como base e o chamado boom turístico é um fenómeno relativamente novo, logo, ao contrário de Barcelona onde já se fala dos impactos do turismo há anos, a situação de Lisboa parece ter se agravado apenas nos últimos cinco anos e foi somente nos últimos três anos que a discussão, as críticas e os estudos começaram a ganhar corpo. Tampouco o tema dos impactos do turismo relacionado com o papel dos guias turísticos está amplamente explorado em Portugal para além de artigos de revistas não científicas, blogs e artigos de opinião. Assim esta investigação tem por referência uma base teórica mais geral e uma grande parte de observação empírica. Ou seja, este estudo teve acesso a uma reduzida literatura específica sobre as relações dos guias, e do turismo em Lisboa, ao mesmo tempo que teve acesso a uma vasta literatura sobre DS e Turismo Sustentável, esta que por vezes acaba por criar ruído e mostra uma certa falta de sistematização do tema. Por estas razões e pela introdução da relação entre *wicked problem* e turismo este estudo foi, ao mesmo tempo, um desafio e uma investida pioneira.

Já na pesquisa de terreno e para além das limitações acima citadas que estão presentes em quase todos os estudos, esta investigação também sofreu, tal como o fenómeno turístico, de uma sazonalidade. Ou seja, as relações com a população estudada mudam muito de acordo com a época do ano. Isto acontece pela própria relação da investigadora com o meio e pelos efeitos diretos do brusco crescimento do turismo nos meses de verão e a sua clara diminuição nos meses de inverno. O efeito desta sazonalidade é muito visível nas pessoas que sofrem com as dinâmicas do turismo. Quero com isto dizer que as próprias pessoas percebem o turismo e seus impactos de formas muito díspares em diferentes alturas do ano. Isto se dá pela grande diferença existente nas diferentes épocas. Esta limitação foi contornada pelo fato de eu estar no terreno durante todo o ano e assim, através das conversas que fui tendo durante quase dois anos, consegui ter uma percepção mais ampla que vai para além da época alta do turismo.

Composição do trabalho

O presente estudo encontra-se dividido em quatro partes. A primeira é referente ao percurso teórico que foi efetuado para a realização do estudo de caso, onde são explorados e sistematizados os conceitos de Desenvolvimento Sustentável e Turismo Sustentável, passando por uma breve análise do conceito de Turismo e de outras formas do mesmo. E, nesta seção será ainda abordado o conceito de *wicked problem* e o aprofundamento dessa problemática nas estratégias para a promoção do turismo.

A seguinte parte articula a prática com a teoria através do desenho da pesquisa e da definição do plano de ação, bem como uma caracterização do contexto que será avaliado. Serão delineadas as estratégias para a aplicação das entrevistas semi-estruturadas, da observação participada e das conversas informais e exploratórias.

Na terceira parte dá-se continuidade ao estudo de caso, com uma contextualização mais aprofundada do bairro de Alfama e da atividade exercida pelos guias turísticos e a articulação desta com a vida dos habitantes do bairro e de que forma eles interagem com os turistas. É feita uma análise dos dados recolhidos que procura responder aos questionamentos iniciais da pesquisa. Na quarta parte, por fim são apresentadas reflexões, questionamentos e pistas para a continuação da pesquisa bem como para a criação de práticas mais sustentáveis de turismo.

Parte I

Quadro teórico – Desenvolvimento, Turismo e Planeamento

Ao perceber as dinâmicas do turismo na cidade de Lisboa através do estudo de caso aqui apresentado, será possível compreender melhor os impactos que essas trazem, avaliando assim se são compatíveis ou não com um DS, ou seja, com um desenvolvimento baseado em melhorias sociais e não apenas em crescimento econômico. Também é importante constatar que o Turismo tem um caráter de fenómeno social, e isto significa que tem de ser visto através da perspectiva dos *wicked problems*, de forma a que as estratégias e o planeamento para o aumento da procura turística e suas consequências sejam os mais adequados.

Por conseguinte, para este trabalho importa primeiramente definir os conceitos de DS, Turismo Sustentável e *wicked problems*. Esses três conceitos serão as ferramentas principais para avaliar os impactos e consequências geradas pela atividade turística na cidade de Lisboa e enquadrá-las de acordo com o conceito de DS permitindo sugerir pistas para a criação de práticas que estejam mais de acordo com esse conceito.

1. Desenvolvimento – conceito e crítica

1.1. Breve contextualização do conceito

O conceito chave deste trabalho é o de Desenvolvimento Sustentável, para compreendê-lo cabe recordar brevemente a formação inicial do conceito de Desenvolvimento e o seu contexto.

A noção de Desenvolvimento se consolidou no período pós II Guerra Mundial. Nessa altura houve um aumento de aplicações empíricas sobre a área do desenvolvimento que motivou uma crescente produção académica sobre o termo através de um forte aumento no número de organizações internacionais, discursos e práticas políticas por um lado e, mais tarde, de cátedras em universidades renomadas e trabalhos académicos, por outro. Este período foi, portanto, marcado por forças que ditaram o percurso do conceito até os nossos dias.

O quadro do pós-II Guerra favorecia o intervencionismo estatal internamente. O Keynesianismo havia se afirmado como teoria dominante e os países europeus privilegiavam este tipo de políticas. Para além do cenário que favorecia o intervencionismo estatal (Afonso e Fernandes, 2005: 23), tratava-se também de um período de polarização do mundo em dois

centros de poder, União Soviética e Estados Unidos em um cenário marcado por dois movimentos distintos, dado que ao mesmo tempo em que o poder se concentrava em dois polos, outros se estavam a dissolver e a fragmentar em novos países. Muitas ex-potências coloniais haviam sido arrasadas pela guerra e perdido o que restava de seus impérios, de maneira que o desenvolvimento se transformou então em um instrumento interessante de manutenção da influência sobre as ex-colônias para as antigas metrópoles coloniais e também, uma arma de influência estratégica para os dois superpoderes que estavam a surgir (Knutsson, 2009: 10).

Um exemplo dessa nova mentalidade de intervencionismo externo que surgia está bem ilustrado no ponto quatro de Harry Truman, (Public Papers of the Presidents *apud* Rist, 2008: 71) em que ele afirma:

Fourth, we must embark on a bold new program for making the benefits of our scientific advances and industrial progress available for the improvement and growth of underdeveloped areas. More than half the people of the world are living in conditions approaching misery. Their economic life is primitive and stagnant. Their poverty is a handicap and a threat both to them and more prosperous areas.

A conclusão principal deste ponto é a de que os países industrializados se transformaram em um exemplo a seguir, um modelo que devia ser reproduzido (Knutsson, 2009: 9), fazendo com que a modernização do mundo ocidental se convertesse não só no desejável, mas também no único caminho possível.

Formava-se então um novo paradigma de atuação dos Estados, tanto nacional como internacionalmente, o paradigma da modernização (Amaro, 2009b: 109 *in* Cattani et al.). No entanto este novo paradigma não foi percebido como sendo algo novo, mas sim como uma sistematização de uma história, de um processo evolutivo, isto é, ao invés de propor novas soluções para os problemas que o mundo se defrontava naquele momento, foi apresentado apenas um manual para reproduzir o desenvolvimento das potências ocidentais. Esta reprodução das boas práticas europeias foi sistematizada por Walt W. Rostow e ficou conhecida como a Teoria do Desenvolvimento Linear.

Segundo Rostow todas as sociedades devem passar por cinco fases para alcançar o patamar ocidental. Estas fases evolutivas foram teorizadas por oposição à teoria marxista: enquanto Marx defendia que as sociedades deviam passar por 6 fases para alcançar o Comunismo, para

Rostow as sociedades precisam de 5 fases para alcançar as chamadas “sociedades de abundância e do consumo de massas” e sobre esta teoria ele escreveu o “The Stages of Economic Growth: A Non-Communist Manifesto” de 1960. O livro de Rostow em conjunto com o livro de Sir Arthur Lewis, “The Theory of Economic Growth” de 1955 se tornaram nos guilhões para a nova agenda do desenvolvimento. E como os nomes já delineavam, esta era uma agenda que promovia a reprodução dos passos que foram dados no mundo ocidental para a modernização e a industrialização.

A modernidade europeia passou a ser vista então como um percurso inevitável. A cooperação para o desenvolvimento que foi feita nas seguintes décadas refletia essa crença e tentou por décadas aplicar modelos de desenvolvimento sem sequer levar em consideração as histórias, culturas e necessidades locais (Afonso e Fernandes, 2005: 25).

Para além da suposta inevitabilidade do desenvolvimento este foi um conceito que surge como sendo relacional, ou seja, não poderia haver teorias do desenvolvimento sem o chamado subdesenvolvimento (Legouté, 2001: 9). As teorias da modernização defendiam que devia haver um salto qualitativo fundamental, uma passagem das sociedades tradicionais para a modernidade, uma reprodução do processo histórico dos Países Desenvolvidos, mas a modernidade referida por estes autores era unicamente europeia sendo, portanto, uma teoria profundamente eurocêntrica. Para Lewis, ao analisar as estruturas, é possível perceber os níveis de desenvolvimento de uma determinada sociedade, de forma que a sua obra faz uma associação direta entre tradição e subdesenvolvimento e, conseqüentemente, modernidade e desenvolvimento (Cypher e Dietz, 2009: 155). A modernização seria, portanto, “a substituição das estruturas arcaicas e tradicionais do subdesenvolvimento pelas lógicas modernas e progressistas do desenvolvimento” (Amaro, 2003: 48).

Toda essa lógica do desenvolvimento culmina com a declaração da Organização das Nações Unidas de que a década de 1960 seria a Primeira Década do Desenvolvimento e as estratégias para tal refletiam a mentalidade dominante. O principal indicador do Desenvolvimento passou a ser o rendimento per capita e muitos dos recursos capitais e humanos dos países chamados de subdesenvolvidos passam a ser vistos como empecilho à modernização. Argumenta Legouté (2011: 14) que:

(...) on peut dire que le développement, dans les années qui suivirent immédiatement sa conceptualisation (c'est-à-dire dans les années 1960), était complètement assimilé à la croissance du revenu réel par habitant dans les

pays sous-développés; donc confiné et réduit dans le cadre de sa stricte dimension économique.

Afirmado assim que a ideia de desenvolvimento esteve na sua gênese completamente confinada à ideia de crescimento econômico.

Estes processos demonstram porque e como a modernidade europeia serviu de exemplo para a fundamentação do conceito de desenvolvimento. Sendo essa modernidade baseada em características muito específicas do contexto europeu, esse modelo de Desenvolvimento não poderia ter sido aplicado em outros contextos indiscriminadamente. No entanto o etnocentrismo e o eurocentrismo também foram traços muito característicos deste conceito e por esta razão (e não só), mais tarde, o conceito passou por diversas reinvenções. Hoje o desenvolvimento tem capacidade para potenciar a alteração e melhora das condições de vida de muitas pessoas, mas para tal é um conceito que carece de ser constantemente problematizado e colocado em perspectiva, de forma a não se transformar em mais um kit pré-fabricado para ser aplicado em qualquer contexto.

1.2. Novas Perspectivas do Desenvolvimento

Começam a surgir na década de 1970 muitas críticas ao conceito de desenvolvimento pelo seu foco apenas no crescimento econômico. Muitos autores começaram a problematizar a ideia de um crescimento sem limites. Uma das críticas mais importantes e influentes foi feita com a publicação do livro *Limits to Growth*, encomendado pelo Clube de Roma. Este estudo realizado pelo pesquisadores Donella e Dennis Meadows, Jørgen Ranger e William H. Behrens III mostrava projeções feitas através de simulações que tomavam em consideração diversos fatores como crescimento da população, consumo, evolução tecnológica e etc. Estas simulações mostram diversos cenários, e eles concluem que os recursos disponíveis, com uma evolução tecnológica constante, a manutenção dos padrões de consumo e de crescimento populacional não serão suficientes e que é preciso adotar um novo modelo de crescimento (Meadows et al., 1972). Este estudo apontou para a necessidade de uma reflexão do conceito de desenvolvimento e esta fez com que alguns conceitos alternativos surgissem. A alternativa mais proeminente do Desenvolvimento a surgir deste estudo foi a do DS e será referida em mais pormenor no seguimento deste capítulo.

Outro conceito alternativo a surgir na década de 1980 a perspectiva do desenvolvimento comunitário. Esta perspectiva tentou alterar o ponto de vista do desenvolvimento ao criticar a centralidade do PIB per capita como indicador. Passou também a ser criticado o protagonismo

do Estado como agente nesses processos e a, partir disto, foram propostas novas unidades territoriais como centrais aos processos de desenvolvimento. Houve, portanto, uma alteração no nível de análise e de ação e esse passa a ser visto como um conceito mais holístico, englobando desde a segurança e a satisfação das necessidades básicas até a valorização cultural e a equidade (Brito, 2004: 38). Esta nova perspectiva ficou então conhecida como desenvolvimento comunitário pois centrava-se na importância das comunidades e da escala micro para a criação de processos de desenvolvimento mais humano.

O Desenvolvimento Comunitário trouxe um grande contributo tanto para a análise do Desenvolvimento como para a prática do mesmo. Esta nova concepção deu origem ao conceito de *Village Concept*, apresentado pela Organização Mundial da Saúde (idem) e também a práticas mais descentralizadas de raízes locais, desvinculadas, muitas vezes, do Estado como ator preponderante.

Este conceito é importante para a presente dissertação pois o caso estudado é visto, primeiramente, como uma comunidade e não apenas uma unidade administrativa (freguesia). O caso de Alfama é, alias, paradigmático na cidade de Lisboa precisamente pelas suas características comunitárias que não estão tão presentes em outras zonas., sendo isso um dos possíveis pontos de atrito entre o crescimento do turismo nessa região e a vivência dos habitantes. A perspectiva territorialista do desenvolvimento (que vai para além do Estado e das unidades administrativas) permite-nos avaliar através de outra perspectiva os impactos do aumento da procura turística na cidade. Esta perspectiva permite também criar formas de ação que vão para além da criação de legislação, a qual muitas vezes, não permite flexibilidade e adaptabilidade à realidade de cada território ou comunidade. Se o caso de Alfama é muito particular, as soluções para este caso não deveriam ser legisladas da mesma forma que seriam para uma aldeia em Trás-os-Montes.

Há, conseqüentemente, a necessidade de perceber o Desenvolvimento em muitos níveis e da mesma forma trabalhar em soluções que os levem em consideração para que não sejam criadas soluções desajustadas às diferentes realidades.

Para além dos desenvolvimentos alternativos, surgiu concomitantemente uma corrente que considerava o histórico e a prática do desenvolvimento como um tentáculo neocolonial e argumentava a falta de credibilidade do mesmo, tanto no meio académico quanto na prática do terreno. Assim surgiu uma das correntes mais críticas ao desenvolvimento, os chamados pós-desenvolvimentistas que começou a ganhar volume no fim da década de 1980 e início de

1990. Havia uma grande decepção com as promessas do desenvolvimento e com as externalidades negativas que a aplicação do conceito criou, pois muitas das promessas tinham ficado por cumprir e alguns teóricos chegaram até a decretar o fim da era do desenvolvimento. Segundo Rist: “*'development' was like a star whose light can still be perceived even though it has been dead for a long time, and forever*” (2008: 256). Já Wolfgang Sachs (2010: XV). declarou que o conceito do desenvolvimento:

(...) stands like a ruin in the intellectual landscape. Delusion and disappointment, failures and crimes, have been the steady companions of development and they tell a common story: it did not work. Moreover, the historical conditions which catapulted the idea into prominence have vanished: development has become outdated. But, above all, the hopes and desires which made the idea fly are now exhausted: development has grown obsolete.

Esta corrente deu origem a muitas tentativas de recuperação do conceito, tanto por parte dos teóricos e dos que trabalhavam no terreno para os quais a mudança de paradigma seria demasiado brusca e não apontava nenhuma solução plausível, quanto para os governos e as empresas que precisavam de um conceito que pudesse mais facilmente ser instrumentalizado. Para além disso os pós-desenvolvimentistas foram criticados por chegarem a formas extremas de relativização cultural, de tal maneira que se transformariam em conceitos que nunca se traduziriam na prática.

A maior contribuição desta corrente não foi, portanto, uma nova definição ou um novo conceito para substituir o desenvolvimento, mas sim uma crítica fundamental ao desenvolvimento e, mais importante, a sua completa rejeição. Mas será a completa rejeição do desenvolvimento um avanço ou um retrocesso? Valerá a pena declarar o fim do desenvolvimento sem ter uma proposta alternativa? (Nederveen Pieterse, 2010: 123). Alguns autores como Amaro (2003: 65), argumentam que o pós-desenvolvimentismo é uma corrente demasiado extrema.

Há uma certa arrogância dos teóricos desta corrente por não serem capazes de contemplar muitos dos avanços que foram feitos através de formas alternativas e até *mainstream* de desenvolvimento. Mais do que isso, os pós-desenvolvimentistas sugerem que esses são, na verdade, falsos avanços, apenas para perpetuar o poder do ocidente sobre o resto (Knutsson, 2009: 27). Parece haver ainda uma certa ingenuidade em perceber que se o conceito de

desenvolvimento se transformou em uma nova forma de colonialismo por ter sido instrumentalizado pelas potências ocidentais, o pós-desenvolvimentismo também o será se forem alcançadas maiores proporções. De fato, em menor escala, o pós-desenvolvimento já está a ser instrumentalizado para servir aos interesses do Mercado (ibid).

Knutsson (ibid) denota cinco principais críticas ao pós-desenvolvimento: primeiro, por valorizarem a diversidade acima de tudo os pós-desenvolvimentistas falham em notar a enorme desigualdade do mundo e as questões da pobreza como problemas reais. Segundo, esta teoria é derrotista e subestima a possibilidade do progresso através da intervenção, esta causa também uma falta de compromisso e de responsabilidade por parte dos países mais ricos e dos Estados. Terceiro, subestimam o papel do Estado como um interventor legítimo para melhorar as condições de vida das pessoas. Quarto, muitos argumentam que a teoria está demasiado romantizada e chega quase a um neo-ludismo para o progresso e uma negação dos avanços científicos e sociais já alcançados. Por fim e mais paradoxalmente, o pós-desenvolvimentismo tem servido para retirar a responsabilidade dos Estados e países e conseqüentemente colocado uma pressão maior nas organizações da sociedade civil como ONGs e comunidades, quando, de fato, o que precisamos, em muitos casos, são regulações que vêm de cima para controlar forças do Mercado. Ou seja, o pós-desenvolvimentismo tem facilitado e até legitimado o Mercado e criado formas malignas de supostamente preservar a diversidade.

Para além disso os pós-desenvolvimentistas têm, por diversas vezes, tentado preservar a suposta genuinidade dos povos com reificações das suas próprias crenças sobre os tais povos. Isto é, ao darem um valor à comunidade, podem chegar a dois resultados possivelmente perniciosos: o primeiro é o extremo da relativização cultural, onde, no limite, até formas de opressão são permitidas por fazerem parte de uma determinada cultura; em segundo à romantização dos povos e a criação de estereótipos também coloniais como do “bom selvagem” e outros desta natureza.

Willis (2011: 232) coloca ainda outras críticas ao pós-desenvolvimento, dado que este olha para o desenvolvimento como uma caricatura e não consegue ver que há muitas possibilidades, variações, nuances e dinamismo dentro do próprio conceito. Uma das críticas mais importantes a esta corrente argumenta que o pós-desenvolvimento é conhecido por fazer duras críticas ao modelo vigente, mas não foi capaz de propor alternativas viáveis. E finalmente, ainda para além das críticas já referidas, os teóricos desta corrente falham em ver os verdadeiros avanços que foram alcançados em nome do desenvolvimento.

Surge então como resposta à esta forte crítica ao desenvolvimento outras correntes que defendem a recuperação do conceito. Estas vertentes tentam introduzir aspectos sociais, culturais, ambientais para preencher as lacunas que o mero economicismo deixava no conceito original. Foi daqui que saíram diversas leituras do conceito dentre as quais, a mais reconhecida e amplamente utilizada, a do DS.

1.3. Desenvolvimento Sustentável

Como já anteriormente referido a formulação alternativa do conceito de Desenvolvimento mais notável foi a que introduziu a ideia de sustentabilidade. Esta formulação surge oficialmente no relatório Brundtland, mas é, em sua gênese, uma resposta ao estudo de Meadows et. al. anteriormente referido, encomendado pelo Clube de Roma.

O termo sustentável que acompanha o desenvolvimento pode ser lido a partir de três ângulos distintos que se completam. O que antes era visto apenas pela ótica do crescimento econômico, ou seja, crescimento equivalia a desenvolvimento, logo se percebeu que não era o caso e começou-se a pensar em alternativas ao modelo economicista. O conceito do DS introduziu uma formulação tridimensional, em que estão relacionados: o ambiente, o caráter econômico e a coesão social.

O primeiro ângulo do DS é o ambiental, segundo a ONU, é a capacidade de realizar as necessidades das gerações atuais sem comprometer as gerações futuras. Esta definição foi primeiramente utilizada no que ficou conhecido como Relatório Brundtland (Hinrichsen, 1987: 5) e criou um novo paradigma para o desenvolvimento.

Logo a definição que ficou acordada no Relatório Brundtland foi (ONU, 1987: 41):

Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.

Esta nova visão implicava que os recursos são finitos e que se continuarmos a consumi-los as próximas gerações não encontrarão condições para habitar o planeta. É uma visão que implica intergeracionalidade e uma solidariedade com os outros habitantes do planeta.

Mais que isso é uma visão que implica que estamos todos interconectados o que significa que se algo prejudicial é feito em algum lugar, pode afetar outros contextos. Ou seja, a pobreza extrema, é, de fato, uma consequência e um sintoma da riqueza extrema. Por esta razão

implica também que mesmo que estejamos em uma sociedade chamada desenvolvida, não significa que estamos a viver de forma sustentável. Esta interligação e dependência que temos uns dos outros está ligada também com o ângulo sócio-político do DS.

A segunda ótica pela qual pode ser visto o desenvolvimento é a econômica. Ou seja, a viabilidade de um negócio, empreendimento, política, etc. Se algo tem capacidade de continuar gerando receitas que cubram as despesas e gerem investimentos. O conceito de DS parece, às vezes, caminhar em uma corda bamba, sempre arriscando cair nas redes do economicismo. Contudo, se essa tendência for contraposta, é um conceito com potencial para criar soluções efetivas.

A terceira forma de ver é a sustentabilidade sociopolítica, isto é, a manutenção dos traços específicos de cultura de cada sociedade. Neste sentido o turismo pode ser ainda mais perigoso se for realizado e oferecido de forma acrítica. Quando o turismo assume contornos como os do turismo de massas (generalização, uniformização, exploração externa e padronização) está também promovendo esses valores na sociedade que é receptora do turismo. Hoje é cada vez mais reconhecida a importância e a necessidade da diversidade, da diferença e da multiplicidade e se a indústria turística fizer de tudo para apagar essas características, está fazendo tudo para destruir o local em detrimento de uma massificação e tudo em nome do lucro.

Um exemplo que ilustra a credibilidade e importância da recuperação de um conceito que possa se traduzir em práticas reais foi a adoção dos objetivos de DS pela ONU em 2015 na Cimeira do Rio+20. Ainda assim esses objetivos também transmitem a ideia de um desenvolvimento bastante focado no economicismo e no ambientalismo e menos nas pessoas e nas comunidades. Isto é, ainda que estes objetivos a serem concluídos em 2030 apresentem renovado e maior interesse em outras faces do DS, ainda deixa por resolver muitas questões importantes.

No entanto, o conceito de DS passou a ser instrumentalizados por empresas como uma forma de marketing. Ou seja, empresas começaram a depredar um pouco menos os recursos naturais e passaram a dizer que isso poderia ser qualificado como sustentável. Um exemplo claro destes na indústria do turismo são as atividades das companhias de cruzeiros. Estes têm diversos impactos, sejam sociais, econômicos ou ambientais, mas ao assumirem práticas um pouco menos destrutivas já podem receber um selo de eco-friendly. Por esta razão este conceito foi considerado por alguns autores como algo para ser abandonado porque passou a

ser utilizado pela própria indústria contra a própria ideia de DS (como os pós-desenvolvimentistas argumentaram). Mas ainda é possível encontrar outros autores que defendam a recuperação do conceito, uma vez que este ainda tem fatores extremamente relevantes para se considerar o desenvolvimento. Dentre alguns dos autores que defendem a recuperação coerente do conceito estão Amaro (2009a: 34) e Sachs (2002). Estes propõem outras dimensões para ampliar o conceito e criar o que Amaro (ibid) chama de visão integrada do desenvolvimento, são elas (as três primeiras já presentes no conceito original):

1. Sustentabilidade social
2. Sustentabilidade econômica
3. Sustentabilidade ecológica¹
4. Sustentabilidade espacial ou territorial
5. Sustentabilidade cultural

Cada uma delas é essencial em si própria mas deve também ser tida em consideração em conjunto com as outras, se interconectando de várias formas. É ainda possível ir para além dessas para acrescentar os contributos trazidos pela prática no desenvolvimento propostas por Amaro (ibid) são estes:

6. A dimensão do conhecimento
7. A dimensão política

Mais tarde Amaro (2016: 106) ainda vem acrescentar uma oitava dimensão que é a Dimensão Ética. A partir dessas oito dimensões podemos começar a formular novas formas de avaliar os impactos que qualquer indústria cria na sociedade e propor alternativas às formas que não correspondem a um desenvolvimento verdadeiramente sustentável. Também a partir dessas oito dimensões podemos pensar em novas iniciativas e novas maneiras de construir a sociedade que estejam mais de acordo com práticas verdadeiramente sustentáveis.

Ao crescimento do turismo acrescenta-se ainda mais um problema que não se verificam em outros negócios que agem de forma localizada e com público localizado. Ele não depende da satisfação plena das pessoas, da qualidade, da ética, etc. porque os clientes de hoje não serão, necessariamente, os clientes do futuro. Não é preciso fidelizar turistas. Isso cria um desafio ainda maior para os promotores de turismo sustentável, uma vez que competem diretamente com outros negócios que, muitas vezes, não levam sequer esses fatores em consideração.

¹ Ecológica refere-se a uma dimensão mais ampla que a ambiental na medida em que considera tudo, seres vivos e não vivos como parte fundamental para o eco-sistema.

Uma das formas de reduzir este problema seria uma forma de certificação, tal como é feito como o comércio justo também para a oferta turística, desde companhias aéreas até passeios e serviços.

2. Turismo – contexto e atualidade

2.1. Evolução e aplicação do conceito

Importa antes de mais, para este trabalho, definir o que é o turismo. Uma análise histórica e mais detalhada está para além do escopo deste trabalho, sobre isso Bertram Gordon (2012) faz uma análise pormenorizada do contexto e surgimento do turismo onde é possível visitar toda a história deste conceito. Para uma visão sociológica do turismo e da forma como este se manifesta nas atitudes dos turistas o trabalho de Urry e Larsen (2011) é fundamental. Para esta dissertação o enfoque será apenas no turismo como conceito na sua forma atual. Por se tratar de um fenómeno amplo e diversificado, o mesmo pode ser estudado a partir de diversas áreas (Giampiccoli, 2015: 675), e muitos autores já exploraram diferentes ângulos deste conceito. O turismo pode ser visto como um acontecimento, uma prática, uma indústria, um sistema (Aguilar et al., 2015: 21) ou até mesmo como um instrumento de política externa (Becker, 2013: 54). O turismo enquanto atividade não tem um conceito que seja consensual entre os estudiosos da área. No entanto, existe uma autoridade da atividade turística mundial subordinada à Organização das Nações Unidas (ONU) que é a Organização Mundial do Turismo (OMT) e esta adotou uma definição em 1994 (UNWTO, 2008) e que define o conceito como:

As atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros.

Esta definição é redutora, uma vez que, além de muito economicista, centra-se apenas no movimento dos indivíduos que consomem o turismo e acaba por não referir os produtores e fornecedores do mesmo. Isto é, esta definição apresenta o turismo apenas como uma atividade que é realizada por indivíduos não influenciáveis, quase como um fenómeno natural (com uma suposta inevitabilidade) e não como um resultado gerado por uma grande indústria que explora e que possui muitos recursos para influenciar grandes massas de pessoas. Portanto a OMT ao focar somente na procura e não na oferta acaba por também não referir as responsabilidades dos fornecedores dessa indústria que tal como qualquer outra deve ser

regulamentada e cumprir com suas devidas obrigações. A oferta do turismo está também intimamente relacionada com os poderes nacionais e locais e através desta definição deixa por referir todas essas relações de poder que são extremamente importantes para a compreensão e regulamentação dos serviços.

É fundamental transformar a visão que se tem hoje em dia em relação à indústria do turismo. Esta é uma atividade econômica fundamental para muitos países, mas como qualquer indústria pode ter efeitos nefastos, tanto econômica como socialmente. A própria definição de turismo da OMT não contribui para a conexão da indústria do turismo com seus efeitos negativos. Na definição, ao focar apenas no lado da procura, esquece por analisar o lado do país receptor e os impactos gerados no mesmo. Isto significa que é preciso deixar de ver o turismo como uma indústria de impactos unicamente positivos ou como um fenômeno de causas naturais e passar a ver também o seu lado negativo. É preciso também redirecionar a visão do lado da procura para passar a ver também o lado da oferta. Alguns autores argumentam que é difícil enxergar o lado negativo da indústria do turismo porque este está associado à coisas positivas, como tempos livres, viagens, lazer, etc. (Becker, 2013: 8). No entanto, como qualquer atividade econômica o turismo tem impactos negativos e estes precisam ser medidos para que seja possível evitá-los e, conseqüentemente, gerar mais impactos positivos.

A OMT assume, portanto, com essa definição uma visão neoliberal da indústria do turismo e dos fenômenos e atividades que dela fazem parte (Castañeda, 2012: 49). Para além dessa grave falha que vê o turismo somente pela demanda e não pela oferta, a definição refere que os indivíduos devem estar fora dos lugares onde residem, excluindo a possibilidade de haver turismo dentro do próprio país, cidade ou bairro. Isso invisibiliza o consumo de atividades que são promovidas localmente e direcionadas ao turismo quando usadas por nacionais da mesma forma que invisibiliza a interação entre produtos consumidos por turistas e as suas conseqüências para os consumidores locais. Isto é, um produto ou serviço direcionado ao turismo quando usado por locais não pode ser considerado como parte da indústria turística. Contudo o que se vê no caso de Lisboa é que serviços que antes eram parte do quotidiano das pessoas passaram a ser atrações turísticas (i.e., igrejas, mosteiros, pastelarias, funiculares, elétricos, barcos e outros meios de transporte). Esta sobrecarga dos serviços deve ser tida em conta como uma conseqüência e um impacto causado pelo aumento da procura turística.

Portanto para este estudo é importante definir o turismo como sendo um conjunto de atividades que são geradas por uma das maiores indústrias do mundo (de mesmo nome) e que

contem um conjunto de serviços e práticas para o lazer que podem ou não estar direcionados para um mercado maior (internacional) e que sejam intencionalmente usufruídos por um período de tempo determinado. Ou seja, muitos serviços não direcionados ao turismo podem beneficiar ou sofrer uma sobrecarga pelas atividades turísticas no seu entorno. Faz-se, portanto, necessário responsabilizar o lado da oferta também e não somente o lado da procura.

O que importa para este trabalho é que sempre que o termo turismo for utilizado será para definir as atividades que integram uma indústria maior, tanto pelo lado do consumo quanto pelo lado da oferta. Isto é: *A indústria do Turismo é composta por todas as atividades e serviços que são oferecidas para um público temporário e todas as atividades ou serviços consumidos por esse público.* Ou seja, neste caso, estão englobadas nesta definição os *tours* que passam pelos bairros, as refeições, as dormidas, os transportes e outros serviços que os turistas utilizem enquanto estão naquele ambiente.

Esta definição é importante para perceber como é que um local se converte em um dos grandes destinos turísticos e o que serve de motivação para as pessoas visitarem um sítio em detrimento de outros. Também serve para compreendermos melhor a oferta que é feita e, ao mesmo tempo, responsabilizar a indústria pelos impactos que tem gerado. Isto é, na indústria petroleira, sabe-se que há perfurações do solo e sabe-se que essas perfurações podem gerar vazamentos de óleo que põem em risco o ambiente, assim se um vazamento acontece sabe-se que a indústria petroleira é a instituição que deve ser responsabilizada, temos de ser capazes de fazer o mesmo com a indústria do turismo.

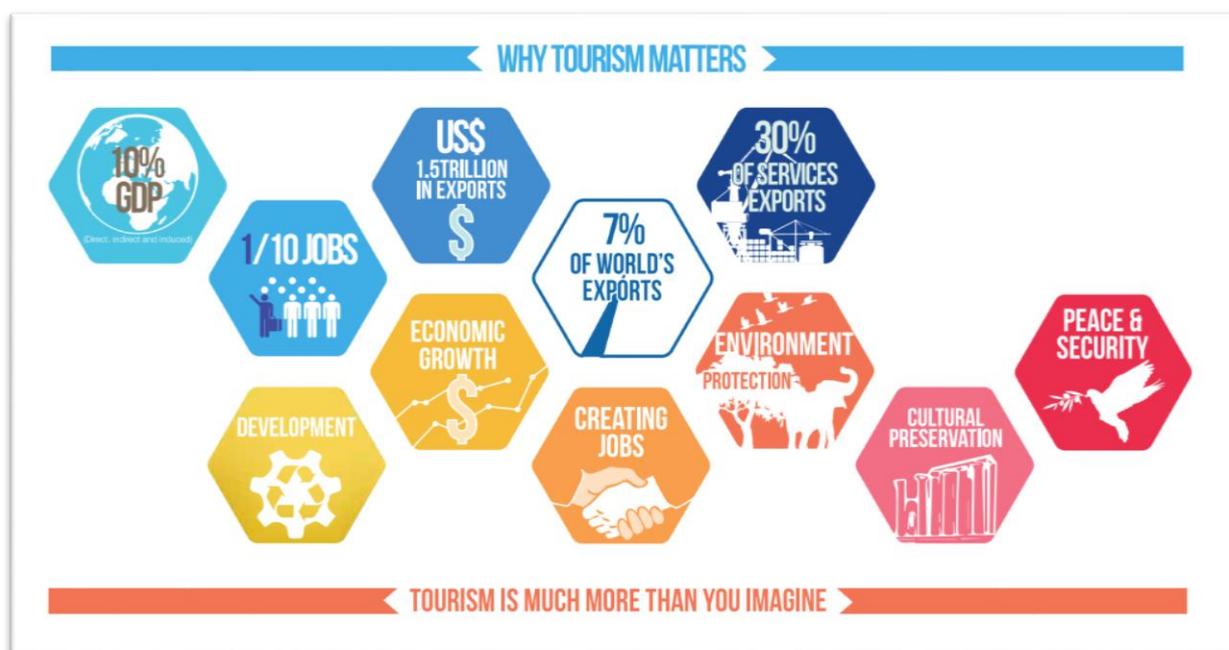
Esta definição permite também ver como podemos gerar impactos positivos para o ambiente, para as cidades e para os locais através de uma oferta turística que tenha esses pontos em consideração. E a partir dos bons exemplos promover boas práticas e novas formas de fazer turismo.

Cabe lembrar também que o turismo não é feito apenas de movimentos internacionais, mas também de população que viaja dentro do próprio território nacional. É possível ramificar o turismo em diversos subgrupos, desde o turismo rural até o turismo de aventura ou desportivo. Como qualquer indústria, a do turismo tem diversos nichos que vão se especializando de acordo com seus públicos alvo. O turismo direcionado às pessoas idosas dificilmente agradará viajantes a procura de aventura e vice-versa. Assim chegamos à ideia de uma das formas de exploração dessa indústria, o turismo de massas.

2.2. Impactos do Turismo e Turismo de massas

Segundo a Organização Mundial do Turismo da Organização das Nações Unidas (OMT-ONU), em 2016 uma em cada dez pessoas estava empregada na indústria do turismo, indústria esta que representou 10% do PIB mundial, e ainda 30% do total de exportações de serviços, o que evidencia o seu potencial para afetar positiva ou negativamente os países e os mercados nacionais e internacionais. E estes dados apontam para uma tendência de crescimento. Como prova disso, na última década o turismo se transformou na esperança de organizações como as Nações Unidas para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (Pinedo, 2013: 56). No entanto, esta expectativa não levava em conta os impactos que essa grande indústria poderia causar e é por esta razão que passa a ser necessário ver para além das estatísticas e investigar o quotidiano das pessoas que são diretamente afetadas por esse fenômeno.

Figura 1 – A importância econômica da indústria do Turismo



UNWTO Annual Report (2016: 12)

Muitos autores já tentaram criar relações entre o crescimento ou a dependência do turismo e seus impactos sociais. Muitas vezes as estatísticas deixam lacunas de informação, a isto acrescenta-se a dificuldade em formalizar conceitos nesta área de estudos. Assim as formas de eleição dos pesquisadores para a investigação nesta área têm sido as entrevistas e os

inquéritos, por serem métodos capazes de abarcar melhor as opiniões dos cidadãos e de ter uma visão mais abrangente temporalmente. A maioria destas pesquisas foram feitas na América do Norte, especialmente Estados Unidos e Canadá, e outra grande parte delas nos territórios insulares do pacífico (King et al., 1993: 650), mas como não é possível criar um modelo que possa responder as necessidades de todos os territórios, cada pesquisa conduzida tem um desenho muito particular. No entanto parece haver quase um consenso que países ou comunidades mais dependentes do turismo acabam por ver alteradas as suas próprias estruturas socioculturais e econômicas (Dogan, 1989: 236).

O que é latente na maioria destas investigações é o fato de o turismo ser um fenômeno difícil de ser controlado e regulado, ou seja, a comunidade sente-se, por vezes, alienada. Soma-se a isto o fato de que, muitas vezes, os seus benefícios econômicos vão diretamente para empresas estrangeiras. Isto é o que Britton, (1982) chamou de uma forma de neocolonialismo. Tendo isso como referencia, este trabalho assume como fator importante na definição do Turismo de Massas, este ser uma vertente de exploração Norte-Sul.

Para além desse caráter extrativo, o Turismo de Massas diferencia-se dos outros tipos de turismo porque não tem um nicho específico, pelo contrário, pretende abarcar o máximo de turistas possível, produzindo algo genérico e pouco diferenciado. Nas ofertas de turismo de massas as características mais marcantes são a generalização, uniformização, exploração externa e padronização

O termo popularizou-se entre os anos 1950 e 1970 com uma subida exponencial do número de viajantes internacionais no mundo. O termo “massas” começou a ser utilizado para referenciar o grande número de turistas que passou a existir com a popularização dos meios de transporte. Para compreender esse fenômeno é preciso recuar para o período do pós-II-Guerra Mundial. Com o fim das guerras e a divisão do mundo em dois superpoderes veio a estabilidade nos países do então chamado primeiro mundo². Essa estabilidade permitiu a promoção de políticas que melhoraram drasticamente as condições materiais das pessoas nesses países e criaram também uma nova lógica de produção, gerando um cenário propício para um grande crescimento da classe média e para a criação e aquisição de direitos como as férias e as melhores condições para reformados. Esta conjuntura passou a permitir às pessoas

² Referência aos Estados Unidos da América e países Europeus, em oposição ao “Segundo Mundo” representado pela União Soviética e sua esfera de influência e “Terceiro Mundo” representado pelos países que não se enquadravam em nenhuma esfera de influência, também chamados de não-alinhados.

a possibilidade de empreender novas atividades de lazer, como viajar.

A história do turismo foi, portanto, marcada pela abertura das fronteiras com o fim da Guerra Fria e uma revolução tecnológica que facilitou e barateou as viagens transcontinentais e tornou mais seguras as viagens com as modernizações na área da saúde e das telecomunicações (Becker, 2013: 14). Agora já é possível visitar lugares que estão fora dos circuitos turísticos tradicionais e ter o mesmo conforto e segurança que se encontraria em um hotel em uma capital europeia.

Se no século anterior o turismo era visto como um “Passaporte para a paz” (Becker, 2013: 9), este século está marcado pelo crescimento exponencial de viajantes e pelas viagens organizadas. Desde o hotel até os mais pequenos detalhes, tudo é objeto de planejamento e de atividade. Com a popularização dos destinos turísticos, a melhora na qualidade de vida material da classe média e a queda nos preços de pacotes turísticos surge a necessidade de qualificar esse novo turismo que surgia e assim é cunhado o termo “turismo de massas”. No entanto, segundo Gordon (2012: 137) o termo foi cunhado já com uma conotação pejorativa, a tentar criar uma distinção entre turistas de elite (seja econômica ou intelectual) os chamados viajantes e turistas de classes baixas, classificados como massas. Atualmente, argumenta Gordon (2012: 137) ninguém quer ser chamado de turista pois associou-se a isso a ideia de viajantes pouco conscientes, agentes passivos na indústria do turismo. Numa tentativa de melhor definir o conceito, (Hauser, 2008: página web) propõe que o turismo de massas seja definido por um conjunto de critérios específicos, sendo eles:

1. *Sheer quantity of tourists.*
2. *The intensity of the visitors in their interaction with local conditions.*
3. *The temporary or permanent character of the occurring impacts.*
4. *Impact in relation to the site or destination's 'carrying capacity', which defines the limits of usage of social, ecological and economic resources.*

Essa definição coloca em ênfase o problema do impacto que grandes afluxos de visitantes podem ter num determinado ambiente, mas ao dar ênfase à intensidade mostra que, mesmo com um pequeno afluxo, uma localidade pode sofrer os efeitos negativos do chamado turismo de massas.

Acrescenta-se a esta definição o caráter extrativo do turismo quando este é realizado por empresas ou indivíduos que sequer pertencem à comunidade que é alvo da procura turística e pelo fato de muitas vezes estes serem atores do Norte enquanto que os países explorados

fazem parte da periferia mundial. Ou seja o turismo de Massas para além das características acima referidas ainda tem uma vertente de exploração neocolonial (Britton, 1982).

Esta questão é extremamente importante quando se trata de um território que não está preparado para esses grandes afluxos e onde estes podem impactar toda a sociedade. Um exemplo paradigmático foi dado por Becker (2013: 20):

Among the more thoughtful questions is how mass tourism has changed cultures. African children told anthropologists that they want to grow up to be tourists so they could spend the day doing nothing but eating.

Isso reflete o forte impacto que o turismo pode gerar quando é feito sem controles e apenas dinamizado por um mercado que procura explorar ao máximo seus lucros. Criando relações acrílicas que podem vir a ser prejudiciais para as culturas mais vulneráveis e que estão sendo vendidas como experiências exóticas.

Autores argumentam que a abertura para o turismo de massas dos anos 1960 distanciaram os viajantes da comunidade através da venda dos pacotes (Beeton, 2006: 1) que já vêm com cada detalhe planejado. Sobre o tema Becker (2013: 18) afirma:

At every point of the trip the industry is figuring out how to make a profit on every experience, be it a made-for-tourist local dance ensemble, the purchase of a length of silk or taking a motorboat cruise up a jungle river. Serendipity and happenstance, were the main point of travel, are disappearing. What were once journeys of discovery, escapes from the daily dullness of life, or a plan for retirement are now packaged trips with nearly every aspect planned in advance. Senior travel by retirees is known as silver gold and has become a mainstay of the industry. Everything can be packaged into a tour, including cooking classes and bamboo-weaving demonstrations, and then finely tuned to avoid mishaps.

Esta forma de viajar coloca os turistas em uma bolha, e ao contrário de gerar experiências enriquecedoras e de aprendizado, acabam por reificar preconceitos previamente existentes. Transformando o local visitado em uma visita que pouco se diferencia de uma visita a um zoológico ou de uma visita às exposições universais do início do século XX onde os povos não europeus eram apresentados em jaulas e com trajes típicos.

Com a abertura das fronteiras dentro do Espaço Schengen, Becker (2013: 55) argumenta que muitos viram o turismo como uma oportunidade perfeita para uma redistribuição sem a

interferência do Estado. E o turismo de massas se tornou prática comum, aceitável e até desejável, novamente apoiando a visão neoliberal que se tem desta indústria e que pouco contribui para a criação de práticas e ofertas mais sustentáveis:

Again presaging modern mass tourism, the Europeans traveled in packs – the English with the English, the French with the French, the Germans with the Germans – so that the exotic would be familiar. It was an extension, of sorts, of the Marshall Plan. The wealthier Europeans of the north traveled south to the poorer areas of their continent, spending their money where it was needed. What economists strive for – redistribution without taxation.

O turismo de massas continua, portanto, a preencher as agendas políticas como estratégia de desenvolvimento. Essa deve ser, no entanto, avaliada e questionada, ou corre o risco de ser apenas uma falsa tentativa de desenvolvimento, ou, pior, pode ser prejudicial aos avanços sociais já conquistados, uma vez que para além dos impactos nas estruturas sócio-culturais (Dogan, 1989) das comunidades visitadas, as mesmas ainda são, muitas vezes, alienadas dos benefícios econômicos que seriam supostamente trazidas pelo aumento do turismo. Estes fatores são essenciais para a compreensão dos impactos do turismo nas populações locais, e para o planeamento de investimentos futuros nesta área, por esta razão, é considerada aqui de extrema importância a inclusão do conceito de *wicked problem* na área de estudos e de planeamento do Turismo.

Pela grande dimensão que assume hoje em dia, o turismo é uma indústria que afeta muitas pessoas e que tem um grande potencial para promover alterações nos modos de vida. Essas alterações podem ser positivas ou negativas, dependendo de como este é direcionado. Se o turismo for feito sem regulações e sem cuidado com as populações locais, será tão destrutivo como qualquer outro complexo industrial baseado em modelos predatórios. No entanto, se houver uma estratégia que direcione o turismo para uma via mais sustentável e de desenvolvimento local, este terá um potencial positivamente transformador e talvez até educacional. Para além disto é uma indústria em franco crescimento³ e que dificilmente poderá ser contida, sendo preciso, portanto, uma estratégia para que seja melhor aproveitada. Ou seja, não basta criticar o turismo como estratégia de crescimento, é preciso apresentar formas melhores de o fazer.

³ Pelo sétimo ano consecutivo o crescimento do complexo do turismo ultrapassou os 4%, (UNWTO Annual Report 2016 : 11).

2.3. A crítica e as novas formas de turismo – a importância da Sustentabilidade

Apesar de o turismo já ter sido reconhecido por muitos autores como uma ferramenta importante para o desenvolvimento, tanto econômico como social, como já foi anteriormente referido, a forma de colocar isto em prática ainda permanece como uma temática menos explorada (Koens e Thomas, 2015: 320; Meyer e Meyer, 2015).

Na década de 1970 alguns autores começaram a ter uma visão mais crítica do turismo utilizando a teoria da dependência como um quadro teórico. Um destes exemplos é o livro de Young intitulado "Tourism: Blessing or Blight" (1973). O próprio título já enfatiza a avaliação moral que é feita acerca do turismo.

Um dos mais importantes contributos para uma visão mais crítica do turismo foi dado ainda na década de 1980 por Britton (1981; 1982) mostrando a estrutura absolutamente desigual que o turismo continuava a (re)produzir utilizando o caso das ilhas Fiji e a sua dependência ao império britânico. Logo a seguir o seu trabalho criou alguma reflexão entre Geógrafos, Antropólogos e teóricos da Economia Política, mas estes estudos não formaram um corpo teórico sonante o suficiente para que pudesse ter efeito nas estratégias que estavam a ser usadas pelos países em crescimento.

Mais tarde, Jan Mosedale (2012) editou um livro que trata do tema da economia política no turismo a partir de uma perspectiva crítica, isto é, relacionando teorias como a da Dependência e o Marxismo com as formas de produção de recursos pelo turismo, tentando reunir diferentes perspectivas da economia política para o estudo do turismo. David Weaver (2006) escreveu sobre a sustentabilidade, novas formas de turismo e novas estratégias, desta vez apresentando alternativas à estratégia que tem sido empregada atualmente e, finalmente, sobre turismo e desenvolvimento; Richard Sharpley e David Telfer (2002) editaram um livro que estabelece muitas das relações entre os dois conceitos, mas ainda de maneira exploratória, uma vez que ainda é um tema em construção. Mais tarde (2009) Sharpley voltou a publicar um livro sobre os efeitos do turismo e este era especificamente sobre a sustentabilidade ambiental na indústria do turismo, vendo de forma crítica a forma como esse mercado tem sido direcionado.

A própria OMT-ONU referia-se ao turismo mais como uma ferramenta para a sustentabilidade, mas muitas vezes falhava em enfatizar a importância de repensar as práticas

da própria atividade e de pressionar autoridades para tal. O ano de 2017 foi escolhido para ser o 1º *International Year of Sustainable Tourism for Development*. Tudo isto evidencia que, efetivamente, apenas nos últimos anos o tema da sustentabilidade tem entrado realmente na agenda da indústria do turismo.

No entanto, os autores deste ramo assumem que ainda não há um consenso acerca do termo e que não se chegou a um conceito específico do que seria um turismo alternativo ou sustentável (Mowforth et al., 1998: 104). O conceito mais próximo de unificar a ideia de um turismo sustentável é o termo da OMT-ONU (UNEP e UNWTO, 2005: 11-12):

Tourism that takes full account of its current and future economic, social and environmental impacts, addressing the needs of visitors, the industry, the environment and host communities

Tendo todos estes autores e referências como base, o objetivo desta dissertação é expandir a pesquisa neste campo teórico a partir de um caso específico, de forma a contribuir com mais uma perspectiva e criar novo interesse para a continuação da construção do conhecimento nesta área.

A falta de mais pesquisas e análises sobre essa grande indústria em Portugal impossibilita a criação de uma estratégia voltada para o desenvolvimento, deixando, por isso, muitos vazios e muitas questões sem resposta. Esta dissertação pretende, a partir de um estudo de caso, contribuir para o preenchimento desse vazio e, com base nos resultados, propor respostas de nível local aos desafios e dificuldades que são impostos ao desenvolvimento e, ao mesmo tempo, propor alternativas às estratégias atuais. Isto é, será feita uma análise sobre o turismo e suas consequências na cidade tendo como estudo de caso a relação entre os passeios que são feitos dentro dos bairros (visualizando-os como comunidades) por entidades que não são necessariamente locais, os turistas que participam destes e os próprios locais, tomando como exemplo o caso específico do bairro de Alfama. Assim esta dissertação busca enumerar e avaliar os impactos sociais criados por estas interações e propor boas práticas tanto para as comunidades e para os turistas quanto para os agentes que promovem tais passeios.

Isto é, este trabalho visa levantar questões acerca de como o turismo tem sido analisado na sociedade portuguesa, tanto pelos cidadãos como pelos media, incluindo ainda os principais órgãos de decisão. Com isto, este trabalho busca trazer um novo ar à discussão a partir de uma perspectiva local. Sem se assumir imparcial, o trabalho tem como ponto de partida a ideia de que é preciso defender os direitos dos cidadãos para se ter uma cidade verdadeiramente

pública e de todos. Isto é, esta análise não assume como positivo o aumento das receitas ou o maior dinamismo económico se isso for feito em detrimento dos direitos das pessoas.

Tendo esta perspectiva em consideração, surge na linha contrária às ofertas que têm como objetivo o turismo de massas as Novas Formas de Turismo (NFTs). Estas surgem tanto como uma resposta às dinâmicas negativas do turismo de massas quanto por iniciativas independentes que se utilizam dos recursos trazidos pelos turistas para fomentarem a criação de alternativas de trabalho para as populações locais, isto é, anteriores à crítica ao turismo e ao reconhecimento das externalidades negativas deste.

As formas de turismo que nasceram tanto como resposta quanto espontaneamente são muitas, talvez a mais precoce delas tenha sido o ecoturismo e o turismo rural, ambas vertentes que tem como ideias centrais a preservação e o contato com a natureza, algo, muitas vezes considerado perdido nas sociedades contemporâneas. Estas vertentes tiveram origem nos anos 1960 e 1970 (Marques, 2009: 43) também como resposta ao contínuo processo de abandono que os territórios rurais vinham passando. Isto permitiu gerar novas fontes de rendimento para as populações rurais e ao mesmo tempo criar momentos de lazer junto da natureza, aspecto que cada dia mais têm ganho valor em nossas sociedades.

Mas foi somente na década de 1980 que os termos Novas Formas de Turismo e Turismo Alternativo foram utilizados como conceitos oficiais na Conferência de Manila (Brito, 2004: 110), apontando assim para a importância que estas viriam a ter. Apesar de todo o reconhecimento que estava a ser dado às NFTs e às potencialidades do turismo foi apenas muito recentemente que as NFTs passaram efetivamente a eclodir e ganhar corpo em muitos pontos do mundo. Numa tentativa de unificação de todas as NFTs, a UNAT (*Union Nationale des Associations de Tourisme*), apesar de criada em 1920, assumiu em 1990 o Turismo Solidário como um conceito unificador (Caire, 2007: 89).

Atualmente e considerando que o turismo será, inevitavelmente, um dos setores económicos mundiais mais relevantes, é preciso pensar estratégias para potenciar seus efeitos positivos. A própria OMT-ONU, apesar de ser um órgão um tanto negligenciado da ONU, tem sido um defensor da ideia do turismo como ferramenta no combate à pobreza, na promoção da paz e do desenvolvimento e também agente facilitador de mudança social (UNWTO, 1997: 211). E, ainda assim, no mesmo documento a agência afirma que este não pode ser um setor único para os Países em Desenvolvimento e que deve ser apenas mais um fator num conjunto maior de iniciativas de desenvolvimento e de crescimento económico (ibid.).

Nesta investigação dá-se continuidade ao trabalho de Joana Marques (2009: 44-45) em que ela afirma que :

(...) Turismo Solidário enquanto conceito de referência, já que se inscreve numa perspectiva “responsável”, “justa”, “comunitária” e “sustentável”. Ainda assim, cumpre esclarecer que o conceito por nós adoptado difere daquele veiculado junto do grande público que entende a solidariedade apenas do ponto de vista do viajante internacional que procura participar no desenvolvimento das comunidades que visita, seja através da colaboração directa em acções de desenvolvimento, seja através da canalização de uma parte do preço da viagem para o financiamento de um projecto. Tal concepção é marcada por um certo paternalismo, característico da ajuda Norte-Sul. Assim, em termos teóricos, demonstra-se essencial ancorar a abordagem do Turismo Solidário no modelo teórico e prático da Economia Solidária, que vem dar sustento e sustentabilidade a um turismo diferenciado, que implica a participação e o envolvimento comunitário, a parceria e responsabilização dos diferentes actores sociais, a capacitação, a valorização das potencialidades e recursos locais.

Também e ainda segundo Joana Marques, o turismo é um dos poucos setores em que os países do Sul tem excedentes e vantagens em relação ao Norte. Marques (2009: 47) afirma ainda que:

Em termos macroeconómicos considera-se que o turismo constitui uma das raras oportunidades de venda dos produtos do Sul aos consumidores do Norte, tendo geralmente um contributo importante no PIB de um país. O turismo apoia-se em recursos culturais e naturais que muitas vezes são os “únicos activos” dos países pobres. As suas características específicas orientam a especialização dos países para o sector turístico, por exclusão de outras opções. Tal vantagem é tanto mais bem-vinda quanto: o turismo é o sector menos protegido dos países ricos, ao contrário da agricultura e dos têxteis, logo é um mercado potencialmente aberto aos PMA; a hotelaria e restauração são actividades onde as economias de escala são pouco importantes, o que permite ser competitivo mesmo em pequena escala (...)

Esta vantagem comparativa, enquanto rara em outros setores, permite aos países em

desenvolvimento ter um capital de arranque que não depende de ajuda externa ou de crédito estrangeiro. No caso de Portugal isto é essencial, visto a sua posição de semi-periferia global e a dificuldade em obter crédito ou mesmo em gerar capital próprio após os programas de ajustamento impostos pelo FMI e Banco Central Europeu desde 2008.

Além destas vantagens Marques também afirma que o turismo é uma das atividades que depende de pouca mão de obra qualificada, permitindo abrir portas a trabalhadores em países onde as altas taxas de desemprego devem-se a problemas estruturais. Permite também incluir camadas da população que antes dificilmente teriam acesso a trabalho como é, demasiado frequentemente, o caso das mulheres (ibid).

Em escala ainda menor, o bairro de Alfama poderia beneficiar dessas vantagens e da sua peculiaridade em termos territoriais, sociais e patrimoniais para atrair mais recursos para a melhoria da vida da sua população. No entanto, e como referido anteriormente, muitas vezes o investimento vem de fora e da mesma forma as receitas vão para fora e pouco ou nada contribuem para os custos sociais da criação da atividade.

Para que seja criada uma NFT compatível com as necessidades de cada espaço, e neste caso, do bairro de Alfama, temos de ter em conta as dimensões de Sustentabilidade supracitadas sugeridas por Amaro (2009a: 34) e Sachs (2002). São elas:

1. Sustentabilidade social;
2. Sustentabilidade econômica;
3. Sustentabilidade ecológica;
4. Sustentabilidade espacial ou territorial;
5. Sustentabilidade cultural;
6. Dimensão do Conhecimento;
7. Dimensão Política;

A estas todas Amaro (2016: 106) ainda acrescenta uma oitava, fruto da prática no terreno que é a Dimensão Ética. Esta é fundamental para que haja uma, cada vez maior, coesão quando se fala em sustentabilidade e para este transforme em um conceito de melhor aplicabilidade nos diferentes contextos.

A partir destas dimensões podemos estabelecer indicadores que nos ajudem a avaliar o impacto positivo que essas iniciativas podem ter.

É, portanto, necessário e urgente a criação de uma estratégia que leve em consideração os custos e externalidades que a atividade tem gerado no bairro e que proponha uma tentativa de

NFT baseada nos conceitos do Turismo relacionado com o DS tendo em conta as dimensões de sustentabilidade para potenciar atividades que vão ao encontro das necessidades das pessoas do bairro e de práticas mais de acordo com o conceito de DS.

Ao mesmo tempo que é importante criar iniciativas que levem em conta as dimensões de sustentabilidade é de extrema importância recordar que o planeamento de uma atividade que envolva diversos interesses das pessoas e das comunidades tem características muito particulares. Não podemos ignorar que este é um tipo de problema que não tem uma causa fixa e tampouco pode ser planeado como se houvesse uma resposta única e correta. Por esta razão esta pesquisa introduz o conceito de *wicked problem* ao planeamento e avaliação dos empreendimentos turísticos no bairro, tentando avaliar estes levando em consideração a complexidade que envolve esta questão.

3. Os problemas de planeamento das cidades como *wicked problems*

Horst Rittel e Melvin Webber introduzem na década de 1970 uma questão fundamental aos planeadores urbanos e de políticas públicas. Estes autores reconheceram a lacuna que existia entre realidade e planeamento e lançaram as bases para uma nova forma de se planear e avaliar políticas públicas que leve em consideração essa lacuna. O termo *wicked problem* foi então cunhado para definir problemas que já eram antes tratados, mas que, segundo estes autores, estavam a ser tratados de maneira incorreta.

3.1. Nova perspectiva no planeamento urbano

O conceito de *wicked problem* surge em 1973 a partir do reconhecimento feito pelos professores de planeamento urbano Horst Rittel e Melvin Webber de que as formas como os problemas da sociedade vinham sendo tratados não era a mais adequada. Isto é, os problemas que acometiam as sociedades modernas como desemprego, isolamento, abandono, fragilidade do tecido social, etc. não eram problemas chamados *tame* (em tradução livre: adestráveis) mas sim problemas *wicked* (perversos).

O termo *wicked* não refere à perversidade no sentido moral de um problema mas sim à dificuldade ou a resiliência do mesmo (Rittel e Webber, 1973: 160). Uma solução para um problema com as características *wicked* nunca poderia ser planejada como se fosse um problema *tame*. Esta nova visão trouxe um sinal de alerta para a forma como o planeamento vinha sendo feito até então. Para entender melhor a diferença entre os dois tipos de problema e os riscos que se apresentam se eles forem confundidos vale a pena revisitar o artigo original de 1973 em que os autores definem dez características deste tipo de problemas. De acordo

com Rittel e Webber (1973: 161 - 166) estas são:

1. *There is no definitive formulation of a wicked problem.*
2. *Wicked problems have no stopping rule.*
3. *Solutions to wicked problems are not true-or-false, but good or bad.*
4. *There is no immediate and no ultimate test of a solution to a wicked problem.*
5. *Every solution to a wicked problem is a "one-shot operation"; because there is no opportunity to learn by trial and error, every attempt counts significantly.*
6. *Wicked problems do not have an enumerable (or an exhaustively describable) set of potential solutions, nor is there a well-described set of permissible operations that may be incorporated into the plan.*
7. *Every wicked problem is essentially unique.*
8. *Every wicked problem can be considered to be a symptom of another problem.*
9. *The existence of a discrepancy representing a wicked problem can be explained in numerous ways. The choice of explanation determines the nature of the problem's resolution.*
10. *The social planner has no right to be wrong (i.e., planners are liable for the consequences of the actions they generate).*

Eles afirmam, no entanto, que *wicked problems* não são impossíveis de resolver, este conceito apenas introduz a ideia de que é preciso uma nova forma de avaliar e de planejar para os resolver.

Percebe-se que é impossível pensar em problema linear, planejar uma solução e depois aplicá-la para o caso que será aqui estudado. Isto porque não podemos delinear quais são os impactos precisos e os limites do problema causado pelo grande fluxo turístico. Isto é, muitos problemas que poderíamos considerar como consequência do aumento de turistas podem advir de outros problemas tais como: desemprego, baixa mobilidade, envelhecimento da população, isolamento, baixa qualidade de vida, alteração dos padrões de vida etc. problemas estes que, em muitos casos, já estavam presentes no contexto estudado. Ao mesmo tempo não se pode ignorar o impacto real que a crescente demanda turística tem criado em cidades como Lisboa e mais especialmente em bairros como Alfama.

Este dilema inicial mostra a dificuldade em se delimitar uma estratégia linear para a solução ou apaziguamento do problema. Para além dessa grande inconveniência de ser difícil de delinear e, portanto, de compreender um *wicked problem* e desenvolver soluções os autores

argumentam no ponto 7 que cada caso é único e nunca pode ser estudado de forma genérica. Não podemos utilizar o exemplo de Barcelona para solucionar o caso da capital portuguesa, nem muito menos utilizar-nos de soluções anacrônicas quando se faz comparações com o passado (i.e., o número de turistas era menor no passado porque era mais caro viajar, logo aumentamos o custo e o número de turistas há de baixar). Mas deve-se, definitivamente, perceber as similaridades e singularidades de cada um para aproveitar bons exemplos.

É, portanto, a partir deste *framework* que será analisado o caso do bairro de Alfama. Logo, em razão deste quadro teórico a metodologia escolhida para analisar este contexto específico é a de estudo de caso. Neste estudo, pela falta de recursos e de tempo decidi centrar-me em um ponto muito específico da interação da demanda turística com o bairro e que é através dos *tours* que são aí feitos. Por *tours* refere-se a qualquer atividade, paga ou não, a pé ou com qualquer outro meio de transporte que seja realizada com um guia, local ou não, com o objetivo de mostrar o bairro e seus moradores aos turistas (visitantes estrangeiros ou nacionais). Para este estudo também serão aqui feitas comparações entre diferentes tipos de operadores e de *tours* para tentar avaliar os impactos de cada uma delas de forma a tentar salientar as práticas e modelos mais compatíveis com um DS.

3.2. Formas de ação para contornar *wicked problems*

Segundo Rittel e Webber, o reconhecimento de que os problemas que acometem as sociedades são *wicked* permite criar uma nova visão no planeamento e nas estratégias que são escolhidas para solucionar os mesmos. Bem como criar uma mentalidade mais capaz de prever os efeitos que cada solução pode gerar. Uma das grandes inovações deste é perceber que cada ator tem uma importância específica e que não basta haver um esforço contínuo por parte de um ator local para solucionar um *wicked problem* pois muitas vezes isto estará para além do alcance desse ator.

Por exemplo, não basta haver um centro de formação e emprego a tentar solucionar o problema de altas taxas de desemprego em uma sociedade onde este problema é estrutural. A mesma coisa se passa com o turismo, não basta dizer que a exploração turística da cidade é negativa e proibir ou reduzir a mesma sem se pensar nas consequências. Isto é, não basta limitar o turismo em números pois pode não ser o volume de turistas o principal problema. Pode, pelo contrário, gerar maiores atritos, criando novas dinâmicas que não foram previstas.

Sendo os impactos do turismo um *wicked problem* não se pode pensar em soluções lineares. É

preciso pensar em diferentes soluções para diferentes problemas. Esta tese pretende, portanto, abordar um problema em particular que é o atrito criado no quotidiano dos habitantes de Alfama pelas visitas frequentes dos guias turísticos com grupos e os impactos sociais dos mesmos.

3.3. *Wicked Problems* e Turismo – Reconhecendo a perversidade do problema

Hoje já há cada vez mais pesquisas a relacionar o turismo com o conceito de *wicked problem*. Isto porque se percebeu que é uma indústria de enormes dimensões e níveis de complexidade e que afeta todos os níveis de vida, especialmente nas comunidades de acolhimento. Odeh (2010) fez essa relação em uma pesquisa onde avaliava a percepção dos cidadãos da UAE (Emirados Árabes Unidos) e percebeu aquilo que outros autores já tinham argumentado, que os custos sociais da atividade, muitas vezes eram razão de rancores e de descontentamento entre os habitantes locais. No entanto King e Pizam (1993) obtiveram o resultado oposto na sua pesquisa nas ilhas Fiji. Vale notar que ambas as pesquisas estavam centradas em culturas consideradas fechadas e muito diferentes dos hábitos culturais dos turistas, ainda isso que representasse razões para atrito em ambos os casos, tanto em um caso como no outro os respondentes eram geralmente favoráveis ao crescimento do turismo. Acerca disso King e Pizam (1993: 663) argumentam:

In the past, tourism leaders have strongly denied the negative impacts that the industry can bring about in host communities. This denial has been based on a belief that if such an admission were to be made, then tourism would lose its vital support from residents, employees, and politicians. This study, if confirmed by others, suggests that even the industry's "best friends" are aware of its negative impacts and that support for tourism is not based on a belief that it causes only positive impacts on host communities. In the light of these findings, it would be wise for the private and public officials and leaders, worldwide, to admit candidly that the industry can cause negative impacts. Such an admission should allow industry members to work side by side with other concerned citizens to minimize the negative impacts.

Isto é, o reconhecimento de que o aumento do turismo traz efeitos negativos não vai gerar mais descontentamento, podendo, pelo contrário, demonstrar preocupação com as demandas dos habitantes e transmitir a sensação de que estas estão a ser levadas em conta. Logo, um dos

primeiros passos a dar em direção à solução do problema será o reconhecimento do mesmo por parte dos decisores políticos e atores do turismo.

Um grande exemplo de como a não percepção de um *wicked problem* pode gerar consequências negativas foi a forma como foram feitas as políticas para a promoção do turismo. Estas foram feitas ao mesmo tempo e também como resposta ao abandono dos centros das cidades. Ou seja, via-se o abandono e a não atratividade da cidade como um problema *tame* e que bastava aumentar a atratividade com a promoção do turismo que logo as cidades voltariam a ter vida. Não foi isso que se verificou no caso de Lisboa visto que em vez de habitantes permanentes e comunidades hoje os centros continuam a perder população e passaram a dar lugar a casas e apartamentos com um fim único: do investimento privado. Isto mostra que as consequências de uma estratégia que não leva em consideração a complexidade das sociedades contemporâneas podem ser tão negativas como o problema inicial.

Da mesma forma o planeamento que foi feito para a atração de investimentos para a capital lusitana (bem como para todo o país) não levou em consideração a conjuntura em que já se encontravam as cidades e acabou por gerar um boom de investimentos, mas que apenas uma pequena parte destes fica no país ou vai em benefício dos cidadãos.

No caso do aumento do turismo a questão não é diferente. É um problema complexo e que envolve uma miríade de causas, bem como de consequências, sem o reconhecimento dessa complexidade as soluções serão tão simples quanto as que foram adotadas nos exemplos anteriores e poderão trazer tantos malefícios quanto as outras. Por exemplo, muito se tem feito para regular o turismo, mas a estratégia tem passado mais pela taxaço e aumento dos impostos e muito pouco por conscientizaço e redistribuiço mais igualitária dos benefícios.

4. Nota conclusiva

É fundamental para esta pesquisa e para a continuaço nos estudos sobre o turismo em geral a articulaço entre turismo e DS. Isto faz-se urgente visto que o turismo é um setor econômico que cresce aceleradamente e que tende a ser um setor de extremo relevo no futuro. Também é de igual importância o reconhecimento dos impactos do turismo a partir da perspectiva de *wicked problems*. Não basta apenas planear a oferta turística de uma forma que esteja de acordo com o conceito de DS, mas é preciso também retomar o caráter social destes processos bem como a complexidade em que estão envolvidos.

Por esta razão esta pesquisa toma como foco principal as questões do turismo através das lentes do DS e enquadrado no contexto dos *wicked problems*.

Parte II

Da Prática à Teoria – Questões metodológicas

5. Desenho da pesquisa

It is correct that summarizing case studies is often difficult, especially as concerns case process. It is less correct as regards case outcomes. The problems in summarizing case studies, however, are due more often to the properties of the reality studied than to the case study as a research method. Often it is not desirable to summarize and generalize case studies. Good studies should be read as narratives in their entirety (Flyvbjerg, 2006: 237).

Este capítulo tem por objetivo delinear o caminho metodológico que esta pesquisa tomou demonstrando as técnicas que foram escolhidas e a pertinência teórica das mesmas. Este trabalho foi resultado de pesquisa em fontes primárias e secundárias. As fontes primárias foram as entrevistas, as conversas informais e as observações que foram realizadas no bairro, bem como um limitado acesso às estatísticas acerca do mesmo, enquanto que as fontes secundárias incluíram desde artigos de revistas científicas, jornais, blogs e outras publicações em redes sociais. Para este trabalho foi adotada a metodologia dos Estudos de Caso, sendo considerada a mais adequada uma vez que permite ver em maior profundidade um caso específico ao mesmo tempo que possibilita o teste de hipóteses gerais. Para isto foram utilizados como meios de obtenção da informação as entrevistas semiestruturadas, conversas informais, observação participante e a consulta de fontes secundárias.

É importante voltar a salientar que para esta pesquisa foi adota a visão introduzida por Rittel e Weber de *wicked problem*. É fundamental para a continuação de todas as ciências que lidam com problemas da sociedade a perspectiva introduzida por estes autores, não somente para a alteração da visão que se tem atualmente acerca desses problemas, mas, ainda mais importante, para a alteração das técnicas e medidas que são escolhidas para tentar solucioná-los.

5.1 Hipóteses da investigação

Diante do contexto encontrado e da pergunta de partida: Qual é o papel dos guias na criação de um turismo sustentável? Foram formuladas algumas hipóteses, entre as quais: Os guias podem ter um ‘efeito multiplicador’ crucial para uma estratégia de promoção turística que tenha em conta o DS e; a forma como os passeios (tours) são feitos influencia diretamente na percepção que os locais têm dos turistas. Sendo a segunda demasiado subjetiva e difícil de

avaliar, sendo necessário um inquérito de grandes dimensões, esta dissertação foca-se na primeira hipótese e tenta avaliar qual é o impacto dos guias e se de fato uma maior consciência desses atores permite a criação de melhores condições para os habitantes de Alfama.

Esta pesquisa exigiu um distanciamento inicial uma vez que, por ser guia turística, já me encontrava imersa no contexto a ser estudado. Ao mesmo tempo em que isso permitiu uma maior facilidade no acesso às pessoas e à própria realidade do bairro, implicou um forte exercício de auto-crítica e reflexividade. Como afirma Burgess (1997: 33): “(...) a interação entre o investigador e o objeto de estudo influencia diretamente o curso que o programa de investigação toma”.

Portanto, este trabalho serve tanto como base para a continuidade dos estudos nesta área, especialmente no que toca aos guias turísticos como também como um exercício de relativização da minha própria atividade e um processo contínuo de aprendizagem. De forma a combater o enviesamento que pudesse persistir após a minha autocrítica, foi feito um esforço para investigar o bairro fora das horas comuns, ou seja, fora das horas ativas como guia. Também tentou-se privilegiar as conversas com pessoas que de nenhuma forma estão ou poderiam estar ligadas à presença dos guias (i.e., donos de restaurantes, senhoras que vendem ginginha na rua, donos de cafés, lojas, bares, etc.). O objetivo foi focar em pessoas que vivem no bairro e que experienciam os tours de uma perspectiva alheia a qualquer tipo de ganho econômico.

5.2 Modelo de Análise

Para conseguir operacionalizar o conceito de NFTs com base no DS de forma a que ele se traduza em ações reais, é preciso definir o papel dos guias e sua capacidade de ação no bairro. Para isso é preciso recuar um nível e considerar também as companhias promotoras dos tours e não apenas os guias em si.

Considerando como atividade principal os passeios que aí são realizados podemos definir as características e ações deste tipo de atividade em: passeios que são realizados com um guia (seja um cidadão local ou não), frequentemente em língua estrangeira, com um certo número de pessoas que visitam o bairro. O tour pode ser realizado a pé ou com recurso a algum outro meio, motorizado ou não (Bicicletas, *segways*, *sitways*, *tuktuks*, etc.). Estes roteiros podem também incluir o uso de microfones e auriculares ou serem feitos sem esses aparatos. Acerca dos guias, estes podem ser auto-empregados (individuais) ou empregados por uma empresa

(considerados *free-lancers* ou trabalhadores por conta de outrem).

Tendo definido as ações dos guias no bairro é preciso agora definir as dimensões e os indicadores de cada dimensão para aí sim sermos capazes de avaliar, segundo estes, as atividades realizadas pelos guias turísticos.

Com base no enquadramento conceptual aqui apresentado foi possível identificar as dimensões de análise a serem exploradas, de forma a operacionalizar os conceitos para a realização desta pesquisa. Vale a pena recordar que alguns indicadores servem para diferentes dimensões (i.e., criação de emprego serve tanto para dimensão econômica quanto para a social). Cada dimensão ramificou-se em indicadores que serão apresentados na tabela abaixo:

Tabela 1 - Dimensões e indicadores para NFTs de acordo com um DesenvolvimentoS Sustentável:

Dimensões	Indicadores
Dimensão Social	Criação de emprego/oportunidades não precárias, inclusão de pessoas excluídas de outros setores econômicos e promoção da igualdade de gênero
	Contato entre população e turistas, criação de relações mais sustentáveis
Dimensão Econômica	Criação de emprego /oportunidades já referida acima
	Redistribuição justa de rendimentos e redução das externalidades
	Incremento dos rendimentos
Dimensão Ecológica	Tipo de recursos utilizados
	Volume de desperdício
	Valorização da Natureza
Dimensão Espacial ou territorial	Aumentar a influência dos saberes locais e dos agentes locais
	Mobilização dos recursos locais
	Valorização da cultura e do patrimônio local
	Parcerias com atores locais

	Manutenção das redes comunitárias
Dimensão Cultural	Valorização da cultura e do patrimônio local
	Valorização da comunidade local (e do seu estilo de vida)
	Criação de diálogos interculturais
	Reforço da identidade e cultura locais
Dimensão do Conhecimento	Criação de diálogo e reflexão para a sustentabilidade
	Sensibilização dos visitantes para uma visita consciente
	Promoção de reflexão dentro da comunidade e entre os visitantes
	Atualização constante dos objetivos e práticas para um desenvolvimento que esteja de acordo com as demandas do momento.
Dimensão política	Maior importância do setor do turismo no poder político (ministérios dedicados a isso)
	Parcerias com o setor público (em especial os poderes locais)
	Parcerias com o setor privado
	Inclusão dos habitantes nas tomadas de decisão
Dimensão Ética	Solidariedade Ecocêntrica
	Transparência
	Democracia

Estes indicadores mostram os diferentes níveis de engajamento dos empreendimentos com um desenvolvimento verdadeiramente sustentável, tanto do lado das companhias quanto do lado dos impactos que geram no seu entorno. Estas dimensões propostas por Amaro (2016: 105) foram utilizadas por ele para realizar uma escala onde é possível medir o nível de envolvimento de Organizações de Economia Solidária com o que ele chama de Sustentabilidade Integrada (Amaro, 2016, 106). Este trabalho tem por objetivo continuar a utilização dessas dimensões e de alguns dos critérios já apresentados por ele para a avaliação e eventual planejamento de empreendimentos turísticos, tendo em consideração o caso

específico do Bairro de Alfama. Ou seja, este trabalho procura avaliar as ações e os impactos externos da atividade turística no Bairro de Alfama e não as organizações e empreendimentos turísticos em si. Pretende-se com isso apresentar práticas para a sustentabilidade que qualquer organização, seja de economia solidária ou não seja capaz de adotar. Ainda assim alguns dos critérios dizem respeito mais à estrutura interna das organizações do que às suas ações concretas no bairro, mas estes devem ser vista como um complemento necessário para a criação das boas práticas mencionadas. Por exemplo, a contratação de um habitante local auxilia na criação de uma consciência dos impactos por dentro da empresa.

Assim, utilizando das informações recolhidas nas observações e nas entrevistas exploratórias, esta escala acrescenta ainda dimensões relacionadas com o impacto dos passeios e do uso turístico do Bairro. Isto é, se na escala apresentada por Amaro o objeto a ser avaliado são as organizações e os seus comportamentos organizacionais, aqui também é avaliado o resultado das ações dos *tours* no contexto específico de Alfama. Isto é possível porque o conceito de sustentabilidade deve ser aplicado não somente às empresas e organizações, mas também às comunidades, aos territórios e à relação entre estas e as primeiras.

Cabe notar que muitos destes critérios não poderão ser avaliados neste trabalho por serem confidenciais à cada empresa, sendo também por esta razão que fica ainda uma lacuna por ser preenchida nos níveis organizacionais de sustentabilidade de cada companhia e de cada tipo de tour. Lacuna esta que pode servir de tema para investigações futuras e de maior desenvolvimento. O que Amaro propõe, por exemplo, é que cada empresa se utilize dessas dimensões e da escala por ele apresentada para fazer uma auto-avaliação e, conseqüentemente, um processo de aprendizagem e de desenvolvimento interno.

5.3 Opções Metodológicas

Foi escolhida para este trabalho a metodologia dos Estudos de Caso por ser a mais adequada neste contexto. Isto porque os Estudos de Caso são bons para se perceber e testar hipóteses mesmo não abarcando toda a cidade, neste caso. O contexto Lisboa é especialmente propício uma vez que apenas certos bairros são maioritariamente afetados pelo uso turístico, enquanto que em outros, muitas vezes, nem se percebe a presença dos visitantes.

O uso da metodologia do estudo de caso neste estudo justifica-se por este ser um método que permite a recolha de informação de um caso concreto e particular, trazendo uma maior riqueza de dados para a análise que de outra forma, com estudos mais generalistas, poderia se perder (Flyvbjerg, 2006: 226). Por exemplo, se o objetivo for o de coletar o máximo de

informação sobre um problema ou fenômeno ver um estudo de caso aleatório pode não ser a melhor estratégia. Isto porque o caso mediano (*average*) normalmente não é o mais rico em informação. Logo, casos mais atípicos, ou mesmo extremos, podem revelar mais informação e serem mais paradigmáticos que os casos mais comuns, o que aponta a que, possivelmente, muita informação fica diluída em análises quantitativas. Temos visto em Lisboa diversos estudos acerca do turismo (Jornal de Negócios [online], 2017) que utilizam amostras aleatórias, nestes o resultado é sempre positivo e mostra que há pouco descontentamento com o turismo. No entanto essa amostra ignora que a experiência de alguém que vive em Saldanha ou a experiência de alguém que vive em Alfama são completamente díspares e englobar tudo em um mesmo estudo ignora os impactos específicos de cada região.

Não há uma metodologia estabelecida para a escolha de estudos de caso. Para tal Flyvbjerg propõe a procura pelos casos de “muito provável”, “pouco provável” ou “casos paradigmáticos” – ou seja, casos que vão claramente confirmar ou refutar uma certa hipótese ou que vão conter informação suficiente e rica para a análise das hipóteses (Flyvbjerg, 2006: 231). Isto porque basta que um estudo de caso mostre uma exceção à regra para que esta regra seja invalidada. Por exemplo, se a regra geral é de que o turismo traz impactos exclusivamente positivos, basta um exemplo contrário para comprovar que a teoria está errada.

Para as hipóteses propostas nesta tese, o estudo do Bairro de Alfama e o caso dos *tours* encaixam-se perfeitamente na ideia de caso paradigmáticos. Isto porque é nesse contexto e durante essas atividades que se pode recolher e analisar muita informação a fim de comprovar ou refutar tais hipóteses. Muitas razões levam a concluir que esses são casos paradigmáticos, sendo a primeira delas a própria crítica que surgiu da academia e que já foi aqui previamente citada sobre as consequências nefastas do turismo desregulado. Muitas vezes essas críticas citam o bairro como o exemplo que tem sofrido mais os impactos. Desta forma reconhece-se a importância de dar ouvidos à academia e investiga-se a fundo os argumentos que são dados baseados em induções teóricas e cria-se uma base empírica para comprovar ou não essas críticas.

A segunda razão para a escolha do bairro é a proximidade entre os habitantes que já foi muito referenciada em diversos estudos, o mais conhecido deles de António Firmino da Costa (2008). Essa proximidade, há muito perdida em outras partes da cidade é um elo especialmente importante e que devia, de alguma forma, ser preservado. Para além disso, como refere Firmino da Costa, Alfama tem diversos mecanismos de reiteração da própria

identidade, desde o Fado, até as festas dos Santos Populares, passando pelo aparentemente paradoxal contraste classista que caracterizou o bairro desde sua gênese, com elites urbanas e marítimas a viver a menos de um par de metros de distância da plebe comum (Firmino da Costa, 2008: 79). Esses detalhes tornam Alfama um bairro rico em história. História esta que não está escrita em todos os livros e tampouco está aparente no patrimônio arquitetônico, mas que ainda se encontra presente de alguma forma nas relações sociais cultivadas por séculos naquela zona. Ao mesmo tempo é um bairro que concentra uma população muitas vezes mais vulnerável (i.e., de mais idade, condições sociais precárias) e talvez onde se sinta mais a presença e as consequências negativas do turismo.

Por fim às razões para a escolha de Alfama como caso para estudo acrescento ainda as minhas próprias observações pessoais e a constatação, feita ao frequentar o bairro diariamente, que é um ambiente em que é possível assistir a mudanças muito rápidas. Ao ouvir as histórias das pessoas que aí residem, percebe-se que elas pouco ou nada tem a fazer em resposta e muitas vezes sentem-se impotentes e desamparadas por não saberem lidar com essas novas dinâmicas. Essas constatações fizeram-me ter ainda mais vontade de investigar o caso a fundo e perceber o que se pode fazer para dar resposta à insegurança que essas pessoas têm passado.

Acrescenta-se ainda a especificidade da atividade que será estudada dentro do caso de Alfama para conseguir focar ainda mais e delinear uma das fronteiras do problema. Não sendo possível, para este trabalho, avaliar toda a interação entre turistas e bairro, que vai desde visitas independentes até estadia no próprio bairro, foi tomada a decisão de centrar em apenas uma atividade para recolher o máximo de informação possível a fim de, com maior riqueza de dados, ser capaz de comprovar ou refutar as hipóteses aqui apresentadas.

A escolha dos tours centrou-se mais na capacidade, como investigadora, de recolha de dados, estando pessoalmente imersa na realidade dos guias turísticos e na maior possibilidade que isso traz em termos de recolha de informação, tanto da minha própria experiência profissional quanto de colegas na mesma ou de outras companhias.

A escolha também se focou no fato de uma das principais hipóteses ser a de que os guias têm uma posição privilegiada e um papel crucial na interação entre os turistas e os locais. Isto porque como guias, temos a capacidade de criar consciência e de abrir espaços de conversa, como mediadores entre a realidade local e externa. É claro para mim que um turista ao ir sozinho para um bairro como Alfama dificilmente vai interagir com os locais da mesma forma que pode interagir ao ter um guia que fale português pronto a fazer de intermediador e

tradutor. Da mesma forma um local não conseguiria comunicar de forma a criar laços com turistas sem a ajuda de um mediador. Portanto o papel dos guias pode ser fulcral para que as interações sejam positivas para ambas as partes.

Finalmente os métodos eleitos para a recolha de informação foram:

Análise de Documentos: Foram consultados para esta pesquisa documentos oficiais do Instituto Nacional de Estatísticas (INE)⁴ disponíveis no sitio web do mesmo. No entanto, os últimos dados disponíveis acerca da população são de 2011, esta defasagem não permitiu uma análise mais atualizada dos dados.

Para além dos dados estatísticos foram também consultados muitos artigos em revistas científicas. Livros e teses outras publicações que abordam o tema do Turismo. Há, no entanto, pouca literatura acerca de Portugal e esta dissertação pretende preencher um pouco desse vazio.

Entrevistas Semi-Diretivas: No início deste trabalho realizei entrevistas exploratórias semi-diretivas com três académicos numa tentativa de dar voz e ouvidos à crescente crítica que tem surgido em Lisboa acerca do Turismo. Esta crítica tem surgido sobretudo da academia e de encontros de cidadãos também organizados em parte por académicos, especialmente através das redes sociais. Um exemplo destes encontros foi o encontro promovido pela Trienal de Arquitetura em junho de 2016 sob o título de “Quem vai poder morar em Lisboa”. Esta conversa teve como objetivo apontar questões acerca do turismo como motor de processos como a gentrificação. Pelo grande número de pessoas que estava presente notava-se a importância do tópico.

Outra dessas conversas foi promovida pelo grupo Academia Cidadã onde foi transmitido e debatido o filme intitulado “Bye Bye Barcelona” um curto documentário onde o diretor Eduardo Chibás Fernandez faz um desabafo sobre a transformação de Barcelona em uma estância balnear para turistas bêbados e inconsequentes. O filme também aponta para preocupações como o crescente número de lojas turísticas no centro da cidade e o desaparecimento dos serviços básicos aos cidadãos, obrigando-os a afastarem-se cada vez mais do centro da cidade.

Houve pelo mesmo período (2016) a criação do pequeno filme chamado Terramotourism⁵

⁴ Disponível em: <<https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE>> consultado em 13 de setembro de 2017.

⁵ Disponível em: <<<https://vimeo.com/192243662>>> acessado em 30 de agosto de 2017.

pelo coletivo espanhol Left Hand Rotation que pretendia mostrar os impactos do turismo e o abandono dos centros das cidades em detrimento de alojamentos de curta duração e de défice de serviços e o forte fenómeno da gentrificação que acometia Lisboa.

Todos estes eventos apontavam para o crescimento de um problema já parecia grande demais para ser ignorado. Foi em razão deste processo que decidi começar a investigação com a realização de entrevistas exploratórias com académicos. A primeira delas foi com a Professora Patrícia Pereira, que apesar de não estar envolvida diretamente na crítica ao Turismo conhece de perto Lisboa e os processos gentrificadores que tem vivido, em especial a zona do Parque das Nações.

O segundo a ser entrevistado foi o Professor do Instituto de Geografia e Ordenamento do Território (IGOT) Luís Mendes, este sim, mas relacionado com a crítica aos impactos do turismo na cidade. Esteve presente no encontro da Trienal de Arquitetura referido anteriormente e foi umas das vozes contra o aumento dos alojamentos de curta-duração, argumentando que estes estavam a criar impactos ainda mais significativos nos bairros. Seja pelo ruído causado por pessoas que estão de férias (malas de rodas, festas até tarde, etc) ou pelo aumento do preço das rendas pela desafetação das casas de arrendamento tradicional para a transformação em Alojamentos Locais.

Mas uma das entrevistas que contribuiu de forma significativa para o desenho desta pesquisa foi a realizada com o Professor Dr. António Firmino da Costa. Com o estudo mais completo sobre o caso de Alfama, Firmino da Costa recomendou-me abandonar a minha estratégia inicial que seria de fazer entrevistas de modo tradicional (com gravador e guião rígido) para realizar conversas mais informais com os residentes do bairro. Isto porque as entrevistas estruturadas limitam demasiado as respostas e acabam por fazer com que as pessoas não sejam sempre sinceras. Especialmente em um caso como este, em que pelos próprios laços identitários e de comunidade as pessoas poderiam me julgar como uma pessoa de fora e passariam a responder aquilo que lhes convinha naquele momento.

Entrevistas exploratórias: Como já foi anteriormente referido para este estudo de caso específico foi tomado como objeto os tours realizados dentro de Alfama dirigidos a um público específico que são os turistas e com o objetivo de dar a conhecer o bairro. A escolha deste caso justifica-se parcialmente pela minha proximidade com essa realidade por fazer atualmente parte ativa desse cenário como guia turística. Essa proximidade permitiu conhecer a realidade de perto e abriu portas com os próprios moradores locais para conversas mais

profundas sobre o tema, portas estas que dificilmente se abririam não fosse a minha grande frequência no bairro, tanto durante o trabalho quanto em outras horas.

O que se nota frequentando o bairro é que há dias em que não se escutam reclamações, mas há dias em que se pode ver crianças a jogar pedras nos turistas por já não suportar a sua presença. Há uma grande variabilidade das opiniões dependendo da experiência que se teve naquele dia específico. Assim, uma entrevista estruturada acabaria por não abarcar toda a complexidade dessas relações. Sendo ainda o método dos estudos de caso propício aos detalhes e ao estilo narrativo, pareceu-me mais adequado realizar essas conversas e observações participantes ao longo de meses do que focar-me em algumas dezenas de entrevistas estruturadas.

Da mesma forma o método de observações participantes foi escolhido pela maior proximidade que este permite e também para compreender melhor o dia-a-dia daqueles habitantes. Ver de perto e da sua própria perspectiva os impactos que tanto são comentados. Permitir dar voz e ouvidos às reclamações e vivências das pessoas que vivem, de fato, essa realidade.

Observação participante: Foi mantido durante os quase dois anos como guia turística um diário de campo ao qual eu me dirigia para fazer todo tipo de anotações acerca da interação com os residentes da cidade e observações acerca de como a relação poderia ser menos conflituosa. No último ano as anotações passaram a ser mais focadas no Bairro de Alfama também pelo interesse pessoal como também para esta pesquisa em particular.

Esse diário de campo permitiu manter memórias e detalhes importantes acerca do bairro, uma vez que, como já foi referido, as relações sociais mudam muito de acordo com a época do ano e a afluência turística na zona. Ou seja, no verão nota-se uma diferente forma de interagir com os turistas. Ou mesmo, e mais particularmente, no período de férias faz-se notar uma grande diferença também pela presença das crianças no bairro. Isto constituiu uma fonte rica em detalhes acerca do dia-a-dia da relação turista-residentes, residentes-guias e a relação tripla turistas-guias-residentes.

Foi a partir destes métodos de recolha de informação que foi possível colher os dados necessários para a análise deste estudo de caso. E é a partir do quadro de análise definido no início deste capítulo que serão avaliados os tours que passam pelo bairro, tendo em consideração cada dimensão do DS apresentada.

Parte III

6. Alfama e os turistas – o crescimento do turismo e a vida de bairro

Just like language, one's eyes are socio-culturally framed and there are various 'ways of seeing' (...). People gaze upon the world through a particular filter of ideas, skills, desires and expectations, framed by social class, gender, nationality, age and education. Gazing is a performance that orders, shapes and classifies, rather than reflects the world. (Larsen e Urry, 2011: 2)

6.1. Contexto: Lisboa e o crescimento do turismo

O caso de Lisboa é paradigmático visto que a cidade tem vivenciado, nos últimos anos, um aumento e uma intensificação dos fluxos estrangeiros com fins turísticos. Os documentos oficiais do governo português, desde o Instituto Nacional de Estatística (INE) até a do próprio Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) apontam todos para um crescente aumento da importância do turismo no PIB nacional. Esse acréscimo de importância aponta também para uma cada vez maior dependência desse mercado na economia portuguesa.

Em pouco mais de cinco anos Lisboa passou a ser um dos destinos preferidos por diversas revistas, guias turísticos e a cidade se tornou mais procurada pelos viajantes. Um bom exemplo é a quantidade de vezes que Lisboa foi citada em 2016 como melhor destino (Saldanha, 2016) e até foi vencedora do prêmio de grande sonorância nos media de viagem o *Travel Media Award*, como melhor destino para curtas temporadas (Travel Media, 2016).

Todo este reconhecimento é fruto de um extenso trabalho que vinha sendo feito pela Câmara Municipal de Lisboa desde a anterior gestão de António Costa até a atual com Fernando Medina. Para além de infraestrutura a Câmara também investiu em políticas de atração de investimento, tais como a facilitação da compra de imóveis por estrangeiros, através do programa “Reabilita primeiro paga depois” (Sítio da Câmara Municipal de Lisboa [online], s.d) e com a simplificação dos processos para abertura de empresas pelo Balcão do Empreendedor. Além do investimento nestas áreas foi também o trabalho de marketing da cidade e a permissão (acompanhada de grandes financiamentos) para a realização de grandes eventos na capital, tal como o gigantesco *Web Summit* (e que volta a acontecer este ano). A ideia por trás de todo esse trabalho e promoção é a criação de uma cidade atrativa para jovens e investidores de forma a que estes tragam para cá recursos (desde recursos humanos até monetários). No entanto esta gestão parece ter, na opinião de muitos comentários acerca do

turismo, negligenciado as consequências que o aumento da atratividade da cidade poderia trazer.

Pode se dizer que os guias turísticos são indivíduos que têm um papel fundamental na relação entre os turistas e o local que visitam. No caso de Lisboa isto é especialmente visível, uma vez que a capital lusitana ao contrário de outras capitais europeias não é reconhecida por um par de monumentos específicos (tal como Paris com a Torre Eiffel, Arco do Triunfo e Museu do Louvre) ou pela atmosfera festiva e liberal (tal como Barcelona ou Amsterdam) mas sim por um conjunto de fatores que vão desde o clima até a cultura. Isto significa que a interação do turista com a cidade não é feita através de guias escritos ou mapas circulados em pontos importantes, mas sim da interação que o turista faz com a cidade e com os seus cidadãos. Significa que em qualquer parte da cidade que o turista se encontre a interação com as pessoas será das coisas mais significativas da viagem.

Desta forma o turismo tradicional de visita a museus, monumentos ou da exploração da vida noturna não comporta o tipo de relação que se quer criar na cidade de Lisboa. Isto pode causar atritos pois traz consigo uma forma não habitual de viajar. Ou seja, o que os turistas procuram em Lisboa deve vir acompanhado de uma responsabilidade acrescida que deve permitir a manutenção e o respeito à cidade e à cultura que aqui já se encontra.

Assim, os guias servem como mediadores entre os visitantes e este ambiente tão específico. Sendo capazes de orientar os turistas para que a experiência crie impactos mínimos quando visitam um bairro ou comunidade. O que parece ser mais importante neste caso é o fato de que Alfama é visitada não apenas pelo seu edificado característico, mas também pelas relações sociais que predominam no bairro. Um exemplo disso é a quantidade de fotografias que são tiradas das senhoras que passam horas nas janelas e das roupas estendidas para fora de casa, coisas que parecem ter sido abandonadas nos países onde vivem os turistas que nos visitam.

6.2. As particularidades de Alfama

O bairro de Alfama faz parte de uma das maiores juntas de Freguesia portuguesas, a Freguesia de Santa Maria Maior. De acordo com o Censo do INE de 2011, Santa Maria Maior tinha pouco menos de 13 mil habitantes. É, portanto uma freguesia pequena em termos populacionais se comparada com outras em Lisboa como São Domingos de Benfica (33mil hab.) Marvila (37mil hab.) ou Lumiar (45mil hab.).

No entanto, apesar da sua pouca representatividade em termos de população é uma das

freguesias mais visitadas pelos mais de cinco milhões de turistas que passam pela capital por ano⁶. Isto ocorre pela centralidade da mesma e por se tratar de um conjunto das antigas pequenas freguesias do centro histórico da cidade.

O bairro de Alfama destaca-se pela sua centralidade e sua relativa resistência às forças gentrificadoras das últimas décadas em Lisboa, tornando-o num oásis para a apreciação da vida dos locais pelos turistas. Enquanto o centro da cidade passava por um processo de esvaziamento, os subúrbios passavam por um processo de nítida expansão devida a indústria que aí se encontrava (ex: Moscavide, Cabo Ruivo, etc) (Pereira, 2013: 171) na década de 1990. Alfama por sua vez, apesar da grande perda de habitantes, continuava com a sua autenticidade e uma certa decadência acompanhada pelo fado cantado nas suas travessas e becos. Esta resistência de Alfama é devida a muitos fatores, entre os quais a simples impossibilidade dos seus habitantes de se moverem socialmente aliada a uma rede social formada no decorrer de gerações que ali habitaram e, também de muita importância, à idade avançada de muitos dos residentes.

Não é grande surpresa, portanto, que o processo gentificador que acomete Alfama na atualidade encontra resistência e crítica, tanto pela população local quanto pela sociedade “em geral. É, no entanto, contraproducente dirigir as críticas a um só fator tal qual é feito atualmente com o turismo.

Alfama é ainda um grande alvo de procura turística pela sua proximidade com o porto de cruzeiros de Lisboa, e também pela popularidade que ganhou nos últimos anos (a par do crescimento do turismo em Lisboa) através, por exemplo, de plataformas de dicas de viagem. Isto fica claro nos comentários que se lê na plataforma *TripAdvisor*, tais como: “Um dos bairros mais antigos de Portugal. Tem um encanto, um charme especial pelas ruelas, escadarias, casas de fado e a simplicidade do local.”. Outro usuário da plataforma mostra no seu comentário o fascínio pelas tradições dos habitantes do bairro:

Andar pelas ruelas e perder-se do bairro Alfama; atravessar pequenos pátios, observar, sendo observado, atrás das cortinas, através das janelas pelas velhas

⁶ De acordo com dados de 2014 fornecidos pela Câmara de Lisboa.

senhoras de preto... é voltar para outros tempos. Ao tempo sem medo e sem maldades!⁷

A plataforma mencionada tem o seu primeiro comentário a Alfama registado em maio de 2008, mas o ano de 2008 contém apenas dois comentários ao bairro. Por outro lado, apenas na última semana de 2017 o bairro obteve na plataforma mais de 45 comentários. Isto mostra a crescente importância deste tipo de plataformas nas viagens, bem como o aumento geral do número de turistas que visita o bairro.

O aumento do número de turistas em si, já é motivo de preocupação pelo uso do bairro, mas há questões que se tornam ainda mais latentes quando esse aumento afeta a vida diária dos habitantes e dos serviços utilizados por estes como é o caso da mobilidade, da habitação, do fornecimento dos serviços básicos, etc.

6.3. Mobilidade

Para além das dificuldades já mencionadas, Alfama tem uma característica curiosa para um bairro tão central que é um certo distanciamento do resto da realidade da cidade, talvez pelas pobres condições de mobilidade (inacessível a qualquer meio de transporte em muitas partes do bairro) e dependência de um único modo de transporte público, o elétrico 28.

O elétrico 28 é também um local privilegiado para perceber os impactos do crescimento do turismo na vida dos habitantes, uma vez que é um transporte essencial para muitos dos moradores da cidade ao mesmo tempo em que se transformou em uma das grandes atrações turísticas para os viajantes. É claro o entusiasmo dos turistas para experimentar uma viagem no 28, não como um meio de locomoção, mas sim como uma atração em si. Isto fica latente nas enormes filas que se formam nas paragens do 28 e pela sua sobrecarga, impossibilitando o uso habitual aos habitantes dos bairros.

Esta exploração surgiu também de uma inquietação pessoal, uma vez que diariamente no trabalho com o turismo é possível ver nos turistas o seu entusiasmo para experimentar o 28, não como um meio de transporte, mas sim como uma atração em si. Para além disso por viver em um bairro histórico e trabalhar no centro, o elétrico se converteu em um dos meus principais meios de transporte. Em alternativa a ele há poucos autocarros e que fazem um trajeto mais voltado para as partes mais novas da cidade.

⁷ Comentários disponíveis em: <https://www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g189158-d195649-r527692325-Alfama-Lisbon_Lisbon_District_Central_Portugal.html#> último acesso em 27 de setembro de 2017.

No fim de 2016 realizei uma breve investigação focada apenas no elétrico 28 em que passei a utilizar o transporte apenas para realizar observações aí e o que é muito claro é que este se converteu em uma atração e agora o uso quotidiano ficou comprometido.

Pessoalmente o elétrico representa uma conveniência e uma maior facilidade para me locomover pela cidade, mas, para muitos, o elétrico é o único transporte possível. Os residentes do bairro de Alfama, por exemplo, só têm a seu dispor os elétricos 28 e 12 na parte alta do bairro. Isto torna-o, portanto, um objeto essencial para a vida e a conexão do bairro com o resto da cidade. Importa salientar mais uma vez que muitos dos moradores desses bairros são pessoas que já têm mobilidade condicionada por serem idosos, logo, se o 28 fica comprometido, a já reduzida mobilidade fica virtualmente inexistente. Assim importa analisar os outros usos que lhe tem sido dado e perceber se esses comprometem a vida dos moradores dos bairros históricos.

Foram poucas as vezes, nos meses que realizei a observação, que vi o elétrico completamente cheio de gente, mas os pontos que se mostraram ser os piores foram o do Largo da Graça (sentido Estrela) e do Largo de Camões (sentido Martim Moniz). Esses dois pontos foram os piores, não em termos de fila, mas em termos de sobrelotação do serviço. Isso se dá porque quando o elétrico sai do Martim Moniz em direção a Graça, ele sai, apesar do número elevado de usuários, apenas com o número de pessoas sentadas para poder recolher pessoas pelo caminho. No entanto, o que se percebe é que a maioria das pessoas que apanha o elétrico na primeira paragem fica nele até a última, ou seja, a maioria das pessoas que entra no Martim Moniz e se senta fica lá até o final da viagem, não dando espaço para novos passageiros durante o trajeto. Logo, quando o elétrico chega à Graça poucos passageiros desceram do transporte e, em contrapartida, muitos subiram, deixando o pequeno elétrico sobrelotado.

Essa se mostrou a dificuldade mais desagradável para os usuários frequentes. O fato de o elétrico estar quase sempre cheio quando chega na Igreja de São Vicente é especialmente problemático pois é logo aí que se inicia o bairro de Alfama, tornando o transporte caótico para quem aí reside. Também notei que normalmente os habitantes que saem de Alfama vão, frequentemente, em direção à Estrela para descer na baixa e é nesse momento que acabam por encontrar o transporte lotado e ficar sem oportunidade de embarcar. Este problema fica um pouco amenizado pelo fato de o Largo da Graça servir também de paragem inicial, portanto alguns elétricos saem de lá vazios e quando chegam nas Portas do Sol ainda têm assentos livres.

O grande problema é que nunca se sabe exatamente quando é que vai sair um elétrico vazio a partir da Graça e o serviço se mostrou incrivelmente inconstante durante as minhas observações. Diversas vezes o motorista tinha que avisar que o trajeto terminaria em outra paragem (por exemplo no Largo de Camões) sem nenhuma razão aparente. Isso é dispendioso para os passageiros, mas é especialmente para o condutor que tem de tentar avisar diversos turistas que o trajeto é mais curto em diversas línguas.

Apesar da impossibilidade de afirmar conclusivamente após esta breve pesquisa, é possível notar uma grande diferença no transporte em épocas altas e baixas do turismo, o que indica que os cidadãos acabam por ser afetados. Para além disto as conclusões apresentadas neste trabalho com base na análise feita sobre os dados recolhidos indicam na mesma direção.

No entanto, esta dissertação não é capaz de comportar todas as facetas e características do crescimento do turismo, sendo o elétrico, um caso que pode ser estudado a parte e que fica como pista para explorações futuras.

6.4. Habitação

Um exemplo especialmente problemático tem sido o caso dos Alojamentos Locais no centro e ao redor da cidade. Estes têm gerado uma grande polémica visto que muitos argumentam que a subida dos preços dos arrendamentos em Lisboa está diretamente relacionada com essas dinâmicas. De fato, houve um crescimento no número de Alojamentos Locais, especialmente nos últimos dois anos, mas eles não são a única dinâmica a contribuir para uma maior gentrificação da cidade. Há outros fatores como a maior procura estrangeira devido ao benefício dos Vistos Dourados. Este é apenas um dos fatores que pode ser mencionado aqui, muito mais ainda precisa ser analisado para se compreender melhor as dinâmicas da habitação na cidade de Lisboa. No entanto, isto está para além do escopo deste trabalho, ficando este como uma dica para questionamentos e investigações futuras.

Um segundo exemplo paradigmático é o caso dos passeios turísticos pela cidade, desde os pagos até os livres (à base de gorjetas). Ambos os tipos de *tours* acabam por exercer uma pressão ainda maior sobre a cidade, uma vez que levam grandes grupos de pessoas, bloqueiam ruas, passam por pontos escondidos de Lisboa e, ao mesmo tempo que contribuem para uma outra experiência para os turistas, impõe atritos na cidade. Alguns desses atritos podem ser vistos no dia-a-dia dos guias turísticos, tendo que lidar com reclamações de várias ordens vinda dos habitantes locais e também dos turistas. No entanto, qual é o verdadeiro impacto? Será este apenas negativo? Os impactos positivos superam os negativos ou é o oposto? Estas

perguntas têm sido respondidas com senso comum e muitos preconceitos. Talvez com uma sistematização dos dados e uma análise mais aprofundada poderemos enriquecer o debate e criar formas novas formas de lidar com o problema.

Sem dúvidas que os temas de transporte e habitação, bem como o do fornecimento dos serviços básicos não deve ser abandonado, pelo contrário, devem ser devidamente aprofundados e desenvolvidos para que cheguemos a soluções adequadas para responder às necessidades da população. No entanto esta dissertação não comportaria uma exploração desta dimensão e por esta razão passamos ao tema dos tours que, além de pouco explorados, têm um impacto muito significativo na vida dos habitantes de Alfama.

7. O caso dos tours

Para além dos fatores aqui citados uma das questões que, definitivamente, têm perturbado a vida dos habitantes em Alfama são os *tours*. Os guias turísticos frequentemente entram no bairro com grupos enormes, bloqueiam as vias, param na rua tornando o trânsito (tanto de carros como de pessoas) impossível e ainda desrespeitam os habitantes nos seus discursos e práticas quotidianas. Foi quando comecei a trabalhar como guia que me deparei com esta realidade e que logo senti a necessidade de alterá-la de alguma forma.

Não é por acaso que há, para além do descontentamento, manifestações abertas de desagrado por parte dos moradores, tanto para com guias quanto com turistas. Estas manifestações são sintomas de uma exploração que está a se tornar insustentável para quem lá habita. Este cenário é especialmente preocupante na atualidade em que há declarações do governo a dizer que o turismo de cruzeiros deve aumentar quase 500% no próximo ano.

De maneira a tentar operacionalizar as dimensões de sustentabilidade apresentadas por Amaro (2009a; 2016) será aqui apresentada uma escala a ser preenchida por cada organização como uma forma de autocrítica em relação à própria atividade, mas mais especialmente em relação aos impactos que gera no bairro e na vida dos habitantes de Alfama. O objetivo desta aplicação é também gerar uma autocrítica e, conseqüentemente, uma autoaprendizagem.

Com o objetivo de tornar isto acessível tanto ao público em geral, quanto aos fornecedores dos serviços do turismo, esta escala adota um sistema de soma de critérios, onde aqueles que apresentam maiores resultado aproximam-se mais de uma oferta que esteja de acordo com o DS. Junto com cada critério serão apresentados exemplos de boas e más práticas que foram observadas e mencionadas pelos entrevistados no decorrer desta pesquisa. Para uma escala mais detalhada e aplicável às organizações em particular ver Amaro (2016).

7.1. Dimensão Social;

7.1.1. Criar emprego não precário e inclusão de pessoas situação de exclusão do mercado de trabalho

Este critério é, por vezes, difícil de ser avaliado porque muitas vezes constitui informação disponível apenas à empresa e seus trabalhadores. Por esta razão Amaro propõe que a forma mais honesta de se realizar a avaliação é através de seus próprios membros em um processo de autoaprendizagem (2016: 116).

No entanto o caso do turismo tem algumas especificidades que não se aplicam a outros setores, por isso por trabalho não precário é considerado aquele que permite uma relativa estabilidade de rendimentos (uma vez que o turismo tem uma característica sazonal isto pode ser avaliado pelo nível dos rendimentos auferidos e pela estabilidade de uma base mínima que seja suficiente, ainda que haja um aumento nos períodos de maior afluência, a época baixa deve ser também considerada). Se refere também àquele que não depende de recibos verdes (prática demasiado comum no setor do turismo em Portugal) e àquele que permite o gozo de direitos como contribuições à segurança social, contratos, férias remuneradas e auxílio no caso de desemprego, doença ou gravidez.

As formas de se alcançar este tipo de estabilidade não precisam ser tradicionais, podendo inclusive, serem feitas pela própria empresa (i.e., um fundo comum) a que os trabalhadores podem recorrer quando necessário. No entanto para que haja este tipo de sistema é preciso que o Estado e a legislação que se aplica a este setor sejam repensadas para as particularidades do mesmo. Isto é, sendo um setor altamente sazonal e com um grande peso de rendimentos não declarados (i.e., gorjetas) é preciso que as regras sejam mais abrangentes para que o dinheiro que seja declarado não seja demasiado taxado reduzindo ainda mais os rendimentos dos trabalhadores.

Este ponto é importante porque se o dinheiro que é recebido como gorjeta não for taxado é uma grande perda para o Estado ao mesmo tempo em que dificulta o uso do mesmo por parte dos trabalhadores, dando aso a uma realidade paralela que é incompatível tanto com a segurança que os trabalhadores deste setor merecem quanto com o que o próprio Estado pretende e necessita.

Dentro deste ponto ainda é importante considerar a contratação de pessoas que, de outra forma, em outro setor, dificilmente encontrariam oportunidades. Como são:

a. Pessoas em exclusão

Para além de garantir um trabalho não precário aos trabalhadores deve também ser feito um esforço por parte da empresa para a contratação de pessoas que se encontram em situação de exclusão ou vulnerabilidade. Isto porque o turismo, como referido por Marques (2009: 47), é um setor que não depende de mão de obra qualificada e permite, portanto, a contratação de pessoas que dificilmente seriam contratadas em outros setores.

Assim o turismo tem uma capacidade e uma potencialidade para incluir pessoas anteriormente excluídas por outras indústrias, permitindo criar novas oportunidades bem como incentivar novas práticas na sociedade em geral.

b. Ter em consideração a igualdade de gênero

À semelhança do ponto anterior, este deveria ser um ponto já assente em todo e qualquer setor da economia, no entanto ainda nos encontramos aquém do ideal, e novamente o turismo permite gerar as oportunidades necessárias para a inclusão plena das mulheres no setor econômico bem como para a criação de postos de trabalho não precários para todos.

Nos *tours*, é possível verificar que muitos dos trabalhadores são do gênero feminino, mas ao avaliar as estruturas empresariais de cada companhia é que esta igualdade deveria também se verificar. Mais uma vez, cabe às empresas e seus funcionários realizar uma avaliação honesta e promover as alterações necessárias.

7.1.2. Incentivar a participação da comunidade de acolhimento

Este ponto subdivide-se em dois indicadores demasiado importantes para serem avaliados num único critério sendo eles, neste caso, correspondentes aos efeitos na comunidade de acolhimento e não à estrutura das organizações:

a. Participação econômica

Um ponto referido por muitos autores (Odeh, 2010; King e Pizam, 1993) é a importância da interação com a comunidade e como esta pode influenciar a perspectiva que os habitantes têm do turismo. Isto é de extrema relevância uma vez que um aumento repentino do número de visitantes ou uma discrepância demasiado elevada na relação de visitantes/habitantes em um contexto pode gerar, como referem os estudos citados, sentimentos de aversão.

Esse sentimento para além de contraproducente em termos econômicos (pode comprometer a própria oferta turística), gera um desconforto tanto por parte dos operadores e dos turistas quanto por parte dos habitantes. As formas de o fazer são variadas, e vão desde a realização de atividades por parte das empresas/guias promotores do turismo, como workshops junto da

comunidade acolhedora, até incentivar a criação de pequenos negócios que podem beneficiar economicamente da visita dos turistas. Alguns exemplos disto incluem a parada em pequenos cafés e lojas além de indivíduos que tenham algo que possam comercializar para os visitantes.

No Rio de Janeiro em alguns passeios feitos na Comunidade da Rocinha, os guias fazem diversas paragens onde os visitantes são incentivados a deixar ajudas monetárias aos habitantes locais que fazem atividades tais como: danças tradicionais; músicos locais; vendedores de artesanato, etc. No caso de Alfama isto tem sido feito por parte de alguns guias a parar em senhoras individuais que vendem Ginginha, enquanto outras companhias fazem também paradas em lojas de *souvenirs* e recomendam restaurantes. No entanto aqui cabe a cada empresa perceber o impacto que pode ter e em formas de o multiplicar, ou seja, quando as empresas/guias decidem por parar em apenas um sítio ou recomendar apenas um restaurante ou serviço está a concentrar os benefícios econômicos da sua visita em um número limitado de fornecedores, criando mais desigualdade de rendimento e de concentração de recursos em uma comunidade. Isto pode gerar insatisfação por parte de outros fornecedores e criar atritos dentro da própria comunidade.

b. Participação Social

Este indicador faz parte tanto da dimensão social quanto da dimensão cultural uma vez que cria condições para gerar um processo de aprendizagem e de valorização da cultura, tanto na comunidade acolhedora quanto nos turistas que a visitam ao mesmo tempo que fomenta a preservação de saberes e tradições locais. Este indicador diferencia-se do anterior uma vez que aquele está mais focado nos benefícios econômicos da entrada dos visitantes nas comunidades enquanto que este salienta os benefícios sociais, culturais e pedagógicos que a visita pode ter. É evidente que ambos indicadores se sobrepõem ao mesmo tempo que se completam, mas é relevante salientar as diferenças e potencialidades de ambos. Isto porque parar em uma loja de *souvenirs* baratos, que muitas vezes não são sequer produzidos localmente, é, definitivamente, muito diferente de parar para assistir a uma apresentação de dança tradicional por parte de uma associação de promoção da cultura local.

É também de grande importância criar um contexto propício às criações de relações interculturais antes da realização do passeio. Por exemplo, antes de se entrar em um templo religioso é esperado que os visitantes se portem de uma maneira específica e que usem determinados trajes específicos, esta prática deveria ser a mesma para se entrar em comunidades específicas. Esta conscientização para as particularidade e características

próprias de cada comunidade deve ser feita antes da entrada na comunidade. Diferentes contextos exigem diferentes tipos de preparação, esta pode ir desde uma explicação e uma contextualização daquele ambiente em particular, ou aplicando a imposição de uma preparação anterior ainda à viagem. Este requisito traria tanto mais consciência aos viajantes quanto uma prática mais sustentável destes na sua visita.

Para além de todas as vantagens já enumeradas, esta prática não tornaria o processo de viajar mais moroso, tampouco mais caro, podendo ser criado e pensado de formas simples. Muitos operadores turísticos e até mesmo Estados já adotaram esta prática, como é o caso de países como Butão⁸ ou de companhias como as que realizam passeios nas comunidades do Rio de Janeiro, apenas para citar os mais conhecidos.

Cada contexto exige níveis de compromisso e formações diferentes, mas uma vez que estas ações sejam adotadas como prática comum, se tornariam cada vez mais fáceis e internalizadas nos viajantes, criando uma prática mais sustentável nas viagens e nas consciências das pessoas bem como nos locais que acolhem grande procura turística.

7.2. Dimensão econômica;

O primeiro critério da dimensão econômica já foi referido na Dimensão Social, pois, como já referido, muitos dos critérios aqui apresentados se sobrepõem na sua aplicação de cada dimensão. Isto porque as dimensões de sustentabilidade estão todas inter-relacionadas tanto teoricamente quanto na prática.

Logo o primeiro ponto da dimensão econômica é a da criação de emprego não precário e inclusão de pessoas em situação de exclusão do mercado de trabalho (ver pg. 61). Os outros critérios da dimensão econômica serão referidos a seguir.

7.2.1. Redistribuição justa dos rendimentos e das externalidades

⁸ Muito se tem falado do caso do pequeno reino do Butão, mas muitos dos comentários têm sido mal informados ou mesmo enganosos porque referem como única qualidade do turismo no Butão a relação entre High Cost – Low Volume – High Quality (Dorji, 2001, 83). Isto não só não é verdade como pode gerar efeitos negativos ao criar políticas que vão apenas na direção de aumentar os preços do turismo. O que se vê no Butão, por outro lado, é um turismo de raízes locais, quase integralmente realizado por atores locais que, por terem suas próprias raízes aí sabem a importância da valorização da sua própria comunidade, cultura e sociedade (Schroeder, 2015: 16626). O turismo é, portanto, usado como um processo de aprendizagem tanto para os visitantes como para os butaneses e é alicerçado numa base cultural e religiosa comum (Schroeder: 2015, 16628).

Também relacionado com a dimensão social, este critério é relevante como uma tentativa de redução das externalidades. Não se pode esperar que as comunidades que acolhem uma grande procura turística sejam alvo de um número de externalidades sem que sejam criadas contrapartidas para estas. Para que isto se concretize é preciso que os guias e empresas primeiro tomem consciência das suas atividades e percebam os impactos das mesmas.

Este critério foi referido pelo docente do IGOT, Prof. Luís Mendes quando referiu na entrevista que realizamos, a socialização dos custos e a privatização dos benefícios de muito dos atores do turismo em Lisboa. Ou seja, no caso de Alfama, não se pode esperar que os cidadãos tenham que lidar com as externalidades dos passeios sem nenhuma contrapartida social ou econômica. Algumas destas externalidades mais referidas pelos habitantes nas entrevistas exploratórias foram: bloqueio das vias, ruído constante, insegurança por medo de acidentes com *segways*, bicicletas, *tuktuks*, etc. e, surpreendentemente, falta de educação tanto por parte dos guias como dos turistas.

Uma das soluções já aplicada desde o ano de 2016 foi a proibição de veículos como os *tuktuks* dentro do bairro. Isto poderia também ser aplicado para os *segways* e bicicletas, visto que, em geral, o bairro não é propício para receber tais modos de transporte pela conjugação de uma quantidade de escadas, as dimensões das ruas (muito estreitas) e grande afluência de pessoas a circular.

Outras externalidades poderiam ser reduzidas se, por exemplo, fossem consideradas infrações e, conseqüentemente, fossem aplicadas coimas para tais. Se tomemos como exemplo os grandes grupos de visitantes que entram com os guias, basta que estes prestem atenção ao entorno para que uma passagem seja sempre garantida. Se isto não for respeitado os guias poderiam levar coimas ou penalidades que proibissem a entrada destes por determinado tempo. Isto tornaria os guias mais cuidadosos nas suas atividades e as empresas mais conscientes nas suas ofertas e práticas.

O que agrava ainda mais é o fato de que muitas empresas cobram preços astronômicos para a realização dos passeios e ainda assim pouco ou nada contribuem para a comunidade. Para além disto ainda recebem comissões de lojas, concentrando ainda mais os benefícios econômicos das suas atividades em um par de fornecedores ao mesmo tempo em que criam más condições de vida para os habitantes.

Alexandra Baixinho realizou a sua tese acerca do mercado dos cruzeiros em 2008 que apesar de já ser um setor consolidado mundialmente vinha ganhando força em Lisboa naquela época.

Em uma das entrevistas realizadas, um dos respondentes, trabalhador dessa atividade, afirma (2008: 158):

(...) Não há um sítio em Lisboa onde se possa parar, para fazer o serviço de shuttle, que é uma coisa que é importante para a cidade! Porque, se nós levarmos “n” autocarros por dia para a cidade, são centenas, senão milhares de pessoas que nós transportamos para a cidade e que, provavelmente, nem que comprem três postais, deixam cá dinheiro! E não há, efectivamente, no centro da cidade um espaço próprio!

Esta declaração demonstra com clareza que algumas dessas empresas e muitos dos fornecedores do turismo não se preocupam minimamente com o DS e talvez até nunca tenham sequer pensado sobre o tema. Demonstra também a falta de noção que muitas empresas dessas têm ao achar que a cidade tem de estar ao dispor da sua atividade (poluição, trânsito, perturbações noturnas, etc), mesmo que em troca esta não deixe nada (ou “três postais”) em retorno.

7.2.2. Incremento dos rendimentos dos habitantes

Tendo os habitantes que lidar com as externalidades que eles mesmos referiram nas entrevistas, seria também de se esperar que houvesse algum tipo de retorno econômico para a comunidade. Ou seja, à semelhança de uma atração turística onde se paga entrada para a visita e os recursos gerados são reinvestidos na preservação do patrimônio, o mesmo poderia ser feito no caso de comunidades fechadas. Em certos casos, e se feito sem cuidado com a comunidade, a aplicação desta prática pode gerar a teatralização do quotidiano (tal como acontece nas visitas aos supostos povos beduínos no deserto do Marrocos ou às supostas comunidades nômadas do deserto do Negev), mas se a prática for adotada de forma a permitir o incremento e a melhora de vida na comunidade, então aí pode servir a um bom propósito. Um exemplo de incremento necessário no caso de Alfama é o da mobilidade. Num bairro onde grande parte da população tem mobilidade comprometida (pela idade, na maioria dos casos), investimentos em melhores condições nesta área contribuiriam para a melhora de vida das pessoas. Questões como aumento dos transportes públicos, a instalação de rampas de acesso e de escadas automatizadas permitiriam às pessoas melhores condições de mobilidade e tornaria o bairro mais apelativo para novos residentes se fixarem.

Uma das formas de o fazer que foi, inclusive, adotada pela Câmara Municipal de Lisboa

(CML) como resposta às demandas populares foi a criação da taxa turística⁹. No entanto esta taxa turística se aplica somente às dormidas realizadas pelos turistas ficando isentos aqueles que dormem em Cruzeiros, por exemplo. A taxa turística, de acordo com um entrevistado, serviu apenas para dar “mais dinheiro aos políticos”, e com esta declaração demonstra que a sua aplicação não tem trazido claros benefícios aos moradores. Seria positivo, portanto, colocar a taxa turística à disposição da escolha popular, desta forma as pessoas não se sentiriam alienadas da atividade turística e dos benefícios econômicos que esta tem gerado e sentiriam algum retorno dos mesmos.

Por parte dos passeios a forma de incrementar os rendimentos locais é através da distribuição do consumo dos grupos entre muitos atores e a não cobrança de comissão, prática esta que estimula uma concentração dos benefícios, como já acima referido. Também podem ser feitas contribuições por parte das companhias para a criação de ambiente mais agradável para os habitantes. Tais ações já foram realizadas como, por exemplo foi no Pátio da Parreirinha no Beco da Cardoso em Alfama, onde a rede de hotéis Inter Continental fez a reabilitação do espaço e ofereceu-o à comunidade em 1994. Mais tarde o mesmo hotel colocou uma nova inscrição no mesmo sítio a pedir à população a preservação do espaço e do ambiente promovendo uma mentalidade para a sustentabilidade. Tal exemplo poderia ser reproduzido por outras companhias como plataformas de apartamentos temporários e até mesmo por companhias de *tours*.

Esta seria uma, dentre muitas, das formas de devolver um pouco de qualidade de vida à comunidade residente como resposta à criação das externalidades que são geradas pela atividade turística no bairro.

Figura 2 – Placa da rede de hotéis Inter-Continental no Pátio da Parreirinha no Beco da Cardoso em Alfama

⁹ É cobrado 1Euro por cada noite dormida por pessoa até um máximo de sete noites. Esta taxa foi posta em vigor em 1 de janeiro de 2016 conforme edital da CML disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/SERVICOS/Temas/Taxa_municipal_turistica/Taxa_Turistica__Edital_PT.pdf> último acesso em 23 de setembro de 2017.



Foto de Mário Marzagão (2012 [online])

Também as companhias de promoção turística podem atuar favoravelmente às comunidades como forma de pressão ao poder político local. Ou seja, ao trazer visitantes e criar condições para uma melhora econômica local, o poder político pode se sentir compelido a efetivar a melhoria do ambiente visitado. Tal se passou com o Campo das Cebolas e o Cais do Sodré, zonas que faziam parte de muitos planos de recuperação da cidade, mas que somente nos últimos dois anos foram efetivados, muito provavelmente em razão do aumento da procura turística da cidade.

7.3. Dimensão ecológica;

Aqui também a dimensão se aplica não só à estrutura organizacional, mas também às atividades em si. Esta dimensão aplica-se mais aos empreendimentos turísticos que são realizados em meio rural, pois aí sim há maiores possibilidades de criação de impacto positivo no ambiente e na educação para a preservação do mesmo. No entanto, o turismo no meio urbano, com suas particularidades, pode e deve promover também práticas ambientais mais sustentáveis. Para avaliar tais práticas os indicadores apresentados são:

7.3.1. Meios e recursos utilizados para a visita

Isto é, se na oferta turística estiver incluído um transporte, que seja de boas condições e de menor impacto ambiental (i.e., energia renovável (Amaro, 2016: 117)). Comprovadamente as cidades têm de lidar com situações demasiado extremas de poluição e a alteração de toda a oferta turística de modos poluentes para meios não poluentes reduziria esse impacto ao mesmo tempo em que tornaria a cidade mais aprazível tanto para habitantes fixos quanto temporários.

No caso de Lisboa já houve também uma medida acerca dos *tuktuks* para que os movidos a diesel deixassem de circular e que a frota passasse a ser apenas composta pelos veículos elétricos. Tal medida é boa para minimizar o impacto ambiental desse meio de transporte, bem como para conscientizar os viajantes para a viabilidade de modos de transporte menos poluentes, tendo assim também um papel pedagógico.

Subjacente a este critério está também o critério da valorização da natureza. Ou seja, ao adotarem práticas mais sustentáveis ecologicamente as empresas/guias assumem também um posicionamento acerca das questões ambientais e promovem uma maior conscientização, contribuindo para a dimensão do conhecimento do DS.

7.3.2. Volume de detritos

Este critério aplica-se mais às empresas que realizam outras atividades para além dos passeios (como cruzeiros, por exemplo). Hoje já é mais que reconhecido o impacto ambiental dos cruzeiros, bem como muitos dos seus impactos sociais¹⁰ já começam a ser notados. Baixinho (2008: 106) menciona o estudo de Klein (2003:1) em que este refere:

¹⁰ Sobre sustentabilidade e os cruzeiros poderia ser feita uma nova dissertação, tendo estes já até sido chamados de *sweatships* (em alusão às *sweatshops* onde são fabricadas roupas por trabalhadores sem condições mínimas de trabalho), mas para uma avaliação de alguns dos maiores impactos ambientais e sociais destes ver: <<http://sustainable tourism.net/case-studies/companies-and-organizations/cruise-ships/>> último acesso em: 23 de setembro de 2017.

A second area of concern is the volume of waste produced by a cruise ship and the environmental practices of the industry as it deals with these wastes. There are problems with accidental discharges of sewage, waste water and oil. And there are issues around the fact that a cruise ship produces air emissions equivalent to 12.240 automobiles, 20 tons of solid waste per day, and as much as 15 gallons of toxic waste per day.

No caso dos passeios, tais dimensões não se aplicam, mas outros aspectos são também relevantes como é o fato de que algumas companhias e guias fazem recurso aos suportes como transmissores de som com fones de ouvido, microfones, amplificadores portáteis de som e outros aparelhos desta natureza. O uso destes poderia ser evitado se fossem formados grupos mais pequenos e se estes se posicionassem de forma adequada à volta do guia de forma a que não criem uma massa dispersa de pessoas a ocupar as vias inteiras. Desta maneira seriam prevenidos o desperdício de materiais eletrônicos, bem como os outros problemas causados por grupos grandes em vias estreitas.

7.4. Sustentabilidade espacial ou territorial;

Segundo Amaro (2009a, 34):

a coesão territorial nas suas diversidades, nos territórios e nas comunidades, ou seja, não podemos reduzir tudo ao Mundo uniforme porque os territórios são diferentes e porque há combinações diferentes entre territórios, cultura e ambiente, e essa variedade territorial é fundamental ser garantida na sua diversidade, mas também na coesão de cada um dos microcosmos. Portanto o princípio da coesão territorial deve-se enunciar explicitamente a par da coesão social

7.4.1. Parcerias com atores locais e valorização das particularidades de cada território

Cada território tem características muito variadas e a uniformização destes é prejudicial para a sustentabilidade da diversidade. Por esta dimensão entende-se a necessidade de iniciativas *bottom-up* em que, na sua heterogeneidade e com as suas particularidades, cada território é capaz de criar soluções mais adequadas para seus problemas. Esta dimensão está diretamente conectada com a primeira (dimensão social) e com a seguinte, a dimensão cultural. A importância da dimensão territorial se dá pelo reconhecimento explícito de outros níveis de ação e de atores. Por exemplo, torna-se necessária uma visão que permita maior flexibilidade

do Estado, tanto na hora de legislar quanto na delegação de responsabilidades aos poderes e atores locais.

Faz-se, portanto, necessária a parceria com atores locais (mobilização dos saberes locais) (Amaro, 2016: 117), a criação de ambiente propício para a tomada de ação por parte dos mesmos e maior responsabilização e fornecimento de recursos aos agentes que tem capacidade de ação local.

É também importante, refere ainda Amaro (ibid), que seja feito um esforço pela manutenção da comunidade já existente para não despoletar outros problemas sociais, como abandono e maior exclusão social. Os laços comunitários são importantes e devem ser tidos em consideração aquando da realização de ações e aplicação de legislação.

Nos passeios isto pode ser feito através de uma maior interação com os habitantes, seja com simples gestos de cordialidade, seja parando para servir de tradutor para um diálogo entre turistas e habitantes. Como referido, os habitantes se queixam da impessoalidade de muitos dos guias e turistas que entram no bairro como se fosse um museu e nem sequer são simpáticos para as gentes de aí. Estas seriam críticas evitáveis se os guias tivessem em mente que esta é uma população de mais idade e que tem tradições e jeitos particulares de conviver no seu próprio ambiente. Se houver um mínimo de reconhecimento por parte do guia e de partilha desses modos de vida com os turistas, esse aspecto negativo citado pelos moradores poderia ser amenizado.

Outra forma de valorizar o local seria dando preferência à contratação de guias que vivem aí, como é o caso das comunidades do Rio de Janeiro em que muitos dos passeios são realizados por pessoas que nasceram e cresceram nesses contextos. Isto traz uma nova perspectiva para os passeios e para as companhias que os promovem, contribuindo diretamente para a melhora de vida da população local, bem como realizar o passeio com alguém que já sabe as necessidades e particularidades daquele ambiente.

7.5. Dimensão cultural;

Esta dimensão está diretamente envolvida em todas as outras dimensões, mas mais especialmente na Dimensão Social e na Dimensão Territorial. Vale, portanto, a pena recordar alguns dos pontos importantes destas, tais como:

7.5.1. Incentivar a participação econômica e social da comunidade de acolhimento

Seja através de associações direcionadas para a preservação da cultura e do patrimônio

naquele território, seja através do incentivo de novos negócios que estejam inseridos naquele contexto. Idealmente muita da oferta turística seria de base local e profundamente enraizada nas sociedades que acolhem a procura turística, no entanto, e na impossibilidade de restringir completamente os atores externos, deveria se impor um conjunto de regras de atuação.

Muitos exemplos de sucesso de turismo que vêm da comunidade podem ser encontrados pelos países da América Latina. Isto acontece porque na sua maioria estes são feitos por atores locais que têm em consideração as preocupações e necessidades locais. Quando, por outro lado, o turismo é realizado por atores externos os habitantes podem sentir uma alienação em relação às atividades que são praticadas por esses. Da mesma forma a falta de enraizamento destes cria um distanciamento que pode prejudicar a atuação do mesmo.

O caso do Butão, como referido anteriormente, comprova a que uma premissa comum (Schroeder, 2015: 16628) seja religiosa, cultural ou territorial tem capacidade para promover um turismo de acordo com o conceito de DS. Ou seja, quando o turismo é engendrado e realizado por pessoas que fazem parte do ambiente que está sendo promovido, há uma relação entre esta pessoa e os impactos que as atividades causam no seu território, criando, desta maneira, uma maior consciência para uma forma de exploração da atividade menos predatória e até mesmo de impactos positivos.

No presente caso, Alfama tem grande potencial para o desenvolvimento de ofertas turísticas por parte dos habitantes, bem como para a realização das ofertas já existentes de forma mais assente nas necessidades desses. Isto pode ser feito, como antes referido, através da realização de parcerias com entidades locais (como a Sociedade da Boa União a Associação do Patrimônio e População de Alfama, entre outras), seja para apresentar aos visitantes em forma de espetáculo as tradições culturais, seja para realizar discussões e conscientização entre população e guias/companhias de turismo.

7.6. Dimensão do Conhecimento;

Como já muito referida, esta dimensão está relacionada com a transmissão e a promoção de conhecimentos e culturas locais, bem como o fomento de ideias para o desenvolvimento, como refere Amaro (2009a: 34):

seja reproduzir, inovar e recriar constantemente conhecimentos para que as práticas e os conceitos, incluindo este da sustentabilidade, sejam constantemente revistos e possam dar origem a actualizações das práticas e das políticas a que correspondem estes desafios. E, portanto, é preciso ter uma

dimensão do conhecimento da sustentabilidade e por isso da interacção entre a investigação e a acção.

Ou seja, no desenvolvimento de ações como as que vêm até aqui sendo propostas é preciso um questionamento e uma construção constante para que as práticas estejam sempre a ser atualizadas de acordo com as necessidades locais do momento em questão. É preciso que a comunidade de acolhimento esteja, não só informada, mas também envolvida na criação e manutenção de novas e velhas práticas de turismo no bairro.

Ações como *Focus Groups*, questionários, entrevistas (como as que foram realizadas para esta dissertação) servem como forma de incluir a comunidade nos processos de decisão e permitem uma maior participação para que a população não se sinta alienada dos processos que acometem seu próprio bairro. Faz-se necessário em primeiro lugar conscientizar a população e os atores do turismo para o DS e, a partir disto, criar novas formas de trabalhar, em conjunto, as ofertas que são realizadas no bairro.

A dimensão do conhecimento é, portanto, subjacente e fundamental à ideia de uma construção constante do conceito de Desenvolvimento. Este que, pela sua história, passou por diversas críticas e reinvenções deve continuar a ser posto a prova para que seja sempre um conceito atualizado e não apenas uma forma de neocolonialismo ou de exploração em favor dos interesses econômicos.

As observações realizadas no bairro mostram que a simples menção dos impactos do turismo cria outro tipo de consciência nos visitantes, tornando-os muito mais abertos para uma prática mais sustentável. Isto comprova a importância da dimensão do conhecimento especialmente para os viajantes que, ao chegar em um território alheio, não sabem o que devem fazer e como devem se portar. Se houver um guia a explicar e a salientar as particularidades daquele ambiente e a conscientizar para uma prática mais amiga do mesmo, a comunidade ganha, bem como os turistas.

7.7. Dimensão Política;

Finalmente a dimensão política é aquela que permite conjugar as potencialidades do poder político com os saberes, associações e atores locais. É o que Amaro (ibid) refere como:

(...) é termos instrumentos e capacidades a nível global, a nível nacional e a nível local de pormos em prática estas várias dimensões quando tudo o resto não passa de discurso, de boas intenções sem efeitos práticos na realidade das pessoas. E a regulação política não é a questão do Estado, é a questão da

parceria estratégica no seio da sociedade que deve envolver a Sociedade Civil, o Estado, as empresas e todos os actores.

Sem esta conjugação dos diferentes níveis de poder (local, nacional e supranacional) a ação para o desenvolvimento perde potencialidades. No caso do turismo isto é latente visto que a OMT-ONU não tem tido um papel preponderante na criação de práticas mais sustentáveis de turismo, tampouco tem sido levada a sério por atores de níveis nacional e local. Muitos sequer sabem da existência do órgão, o que mostra uma clara falta de coordenação entre essa agência supranacional e a sua prática no terreno. Também a União Europeia tem um posicionamento próprio em relação à indústria do turismo, mas para além de pareceres não vinculativos, os financiamentos que são dispostos para o fomento do turismo estão sob alçada do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER) e dos Fundos Estruturais e de Investimento Europeus (ESIF, na sigla em inglês). Ambos são fundos que têm como alvo principal os Estados e grandes instituições e como em muitos casos estes não realizam parcerias com atores de nível local, os fundos acabam por nunca beneficiar os cidadãos diretamente e nem contribuir para uma criação e aprofundamento dos níveis de Governância que a União Europeia pretende fomentar.

A forma de aproximar diferentes níveis de decisão e de poder pode ser através de um maior reconhecimento das organizações internacionais, e isto se faz cada vez mais necessário visto que, como já mencionado, o turismo tem ganho muito em dimensão e em importância na economia mundial. É necessário que estas passem a promover diferentes níveis de diálogo entre os poderes locais e nacionais. Outro passo extremamente importante, que já foi dado em muitos países, é a criação de órgãos especializados ao nível nacional para o planeamento, avaliação e regulação do turismo. Ou seja, é preciso criar um contexto institucional mais efetivo e favorável às parcerias para o desenvolvimento da atividade de forma sustentada, sustentável e que esteja de acordo com as necessidades e peculiaridades de cada território.

Tal já existe no Butão, é chamado Departamento do Turismo e está sob a alçada do Ministério do Comércio e da Indústria (Dorji, 2001: 85). Em outros países como Argentina, Equador, Venezuela, Uruguai, República Dominicana, entre outros o setor do turismo tem um ministério inteiro dedicado à gestão do mesmo. Isto demonstra a importância do turismo na economia desses e como o governo e as instituições nacionais levam a sério este tema.

No caso português o Turismo de Portugal é o órgão oficial para a gestão da oferta turística no país, e este órgão regula também as entidades regionais de gestão do turismo estabelecidas em

2013, sendo elas:

- Turismo do Porto e Norte de Portugal, com sede em Viana do Castelo;
- Turismo Centro de Portugal, com sede em Aveiro;
- Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa, com sede em Lisboa;
- Turismo do Alentejo, com sede em Beja;
- Região de Turismo do Algarve, com sede em Faro.

Tendo os Açores e a Madeira estatuto de regiões autónomas, elas têm suas próprias entidades regionais.

O Turismo de Portugal está integrado no Ministério da Economia e segundo o órgão a sua missão consiste em (Turismo de Portugal, [online]):

- Qualificar e desenvolver as infraestruturas turísticas;
- Desenvolver a formação de recursos humanos;
- Apoiar o investimento no sector;
- Coordenar a promoção interna e externa de Portugal como destino turístico;
- Regular e fiscalizar os jogos de fortuna e azar.

Dentre as atividades mais relevantes do órgão são ações de promoção de Portugal no mercado externo, bem como licenciamento de novos empreendimentos. No entanto, o Turismo de Portugal não serve de órgão regulador nem fiscalizador, coisas extremamente necessárias nesse setor para evitar situações de exploração de trabalho precário, de desrespeito das regras de trânsito e todo outro tipo de infrações cometidas por operadores turísticos.

Segundo o documento “Estratégia Turismo 2027 – Liderar o Turismo do Futuro”, produzido pelo Turismo de Portugal (2017) as metas de Sustentabilidade Social e Ambiental são muito pouco ambiciosas, tanto nos seus objetivos quanto na sua abrangência. São elas:

- alargar a atividade turística a todo o ano, atingindo em 2027 o índice de sazonalidade mais baixo de sempre;
- duplicar o nível de habilitações do ensino secundário e pós-secundário no turismo (de 30% para 60%);
- assegurar que o turismo gera um impacto positivo nas populações residentes;
- assegurar que mais de 90% das empresas do turismo adotam medidas de utilização eficiente de energia e da água e desenvolvem ações de gestão ambiental dos resíduos.

Isto mostra uma falta de visão de sustentabilidade por parte do órgão e uma falta de vontade

política em perseguir um discurso mais de acordo com um DS. Isto deve ser alterado para que a visão estratégica de Portugal para o turismo do futuro seja um turismo mais sustentável de acordo com todas as dimensões aqui referidas.

Assim as parcerias com atores locais faz-se fundamental para ampliar a visão que se tem desse setor econômico, bem como para melhorar a oferta e para que esta esteja mais a par com as tendências do futuro e não comprometa a existência das gerações vindouras.

Em termos de passeios, pouco pode ser feito sobre o nível político além de exercer pressão para que seja alterado o enquadramento institucional e para que sejam realizadas fiscalizações que levem em consideração as demandas de quem vive nos bairros e não apenas licenciamentos de todo e qualquer tipo à revelia da experiência e reclamações de quem vive nos centros de maior procura turística. Cabe também ao Turismo de Portugal fomentar uma visão do turismo que seja mais sustentável em muitos níveis e também para promover esta visão realizar workshops e ações de formação junto dos operadores do turismo.

7.8. Dimensão Ética

Finalmente a dimensão ética é aquela que diz respeito às práticas internas e externas das organizações e os seus objetivos. É uma dimensão essencial, introduzida por Amaro, (2016: 106) no conceito de Sustentabilidade Integrada, como uma evolução do conceito de DS, e que ele refere como:

Nova Ética assumida, em que os valores da Solidariedade (Ecocêntrica e não meramente antropocêntrica), da Equidade, da Democracia, da Transparência, da Resiliência Cooperativa e da própria Sustentabilidade, entre outros, são fundamentais, com consequências decisivas nas dinâmicas de Participação, de Parceria e de Integração que o conceito exige.

Os critérios que ele propõe para a avaliação desta dimensão são (Amaro, 2016: 118):

- Missão e Visão claras e assumidas pelos membros e colaboradores da organização^[1]
- Clima de União no seio da organização^[1]
- Incentivo e promoção de dinâmicas de Solidariedade
- Gestão Transparente e com Honestidade
- Capacidade de Resiliência e de Persistência

No caso dos passeios isto se aplica na prática que estes têm em relação aos turistas e ao bairro. Por exemplo, enquanto alguns roteiros incluem a interação, as perguntas, estimulam a aprendizagem e o diálogo com o viajante, outros assumem o mesmo como um agente passivo, totalmente desprovido de qualquer tipo de conhecimento e que sequer merece qualquer tipo de atenção, enquanto que outros tentam criar vínculos, comunicação convívio, tanto entre participantes, quanto entre estes e a comunidade.

Isto é, de um lado tanto comunidade quanto visitantes são vistos como agentes passivos, desnecessários no processo, apenas seres instrumentalizáveis para a geração de lucro com a atividade turística. Por outro lado, os passeios, como já referido, poderiam servir de motores de compreensão mútua e de geração de conhecimento e de aprendizagem para todos.

Enquanto que um tipo de roteiro cria uma relação impessoal turista-bairro-guia que não têm afetividade nem sentimentos, a segunda é capaz de criar relações humanas verdadeiras, que são capazes de promover maior equidade (entre viajantes e locais), maior solidariedade e, conseqüentemente, aumentar a resiliência, em especial, da comunidade e também das próprias companhias.

Assim, faz-se necessário avaliar as ações e impactos que as empresas geram tanto nos visitantes como na comunidade para que estas percebam a importância de comportamentos e procedimentos éticos.

Nota conclusiva

É, portanto, importante medir os impactos através das dimensões de DS para se perceber de que forma os guias podem exercer sua atividade de forma mais consciente, bem como criar um processo de auto-avaliação e de autocrítica no contexto interno de cada organização.

É fundamental preservar a diversidade que existe mesmo em locais de grande procura turística visto que isto também representa uma riqueza para esses. Um dos aspectos mais importantes que contribuem para essa preservação e para a redução dos impactos negativos é o enraizamento das atividades nas comunidades. Ou seja, é essencial criar relações e que tanto os guias como, se possível, as empresas sejam localmente enraizadas. Para que tal aconteça é preciso que haja também uma maior fiscalização, e mais importante, uma maior conscientização dos guias acerca das suas atividades, não como forma de engessar mais a atividade, mas como forma de garantir boas práticas no exercício da mesma.

Parte IV

8. Reflexões Finais

Esta dissertação buscou aprofundar o estado da arte sobre DS, Turismo e a implicância do conceito de *wicked problem*. O objetivo foi ver se através da ação dos guias turísticos seria possível criar práticas e ações mais sustentáveis de acordo com a articulação desses três conceitos. A pergunta de partida foi então definida: “Qual é o papel dos guias turísticos no desenvolvimento de um Turismo Sustentável no bairro de Alfama em Lisboa?”.

As respostas a esta pergunta, bem como novos questionamentos surgiram ao longo de todo o percurso onde foi possível também confirmar alguns dos objetivos definidos para esta dissertação.

1. Perceber e avaliar alguns dos efeitos do aumento da procura turística através da ação dos guias na cidade, mais especificamente no Bairro de Alfama;
2. Contribuir com fundamentação teórica para a criação de uma nova mentalidade e práticas mais conscientes, tanto nos turistas quanto nos agentes promotores do turismo baseados no conceito de DS;
3. Perceber o Turismo como um fenômeno social e, portanto, introduzir a noção de *wicked problems* no seu planeamento, avaliação e práticas;
4. Melhor interconectar os conceitos de DS e Turismo Sustentável;
5. Criar noções de boas práticas, fundamentos, formas e meios de criação de um Turismo Sustentável para minimizar impactos negativos;
6. Tentar perceber os interesses envolvidos em práticas pouco sustentáveis do turismo e contribuir para uma maior crítica a estas;

O último objetivo que ficou por realizar tem mais potencial para ser completo a seguir a entrega deste trabalho, contribuindo para uma maior reflexão sobre o tema da sustentabilidade no turismo:

7. Incentivar a criação de novos agentes do turismo que adotem novas práticas, iniciativas e meios mais conscientes e responsáveis de exercer as suas atividades.

Para além destes objetivos a presente dissertação também contribui para uma abordagem mais reflexiva do turismo através da lente do DS, colocando grande importância na atividade dos guias como atores fundamentais a este processo.

Na primeira parte do estudo foi abordado o conceito de Desenvolvimento Sustentável (DS) (e

a sua evolução), bem como os conceitos de Turismo e de *Wicked Problem*. A breve análise histórica acerca desses conceitos mostra que são todos conceitos relativamente incipientes, especialmente quando relacionados com o Turismo.

Através da análise mais aprofundada do conceito de DS foi possível chegar à contribuição valiosa das dimensões de análise propostas por Amaro (2009a; 2016) e estas permitiram a definição de critérios para a avaliação dos impactos do turismo no Bairro de Alfama. Foi então através da articulação entre as dimensões de análise do DS e a prática dos guias, bem como outros exemplos de oferta turística, que foi possível avaliar os impactos desses e propor uma forma mais reflexiva de exercer a mesma atividade.

Desta forma, através da conjugação desses conceitos foram identificadas formas mais sustentáveis da realização da atividade no bairro que podem ser chamadas de NFTs (Novas Formas de Turismo). Defende-se com este trabalho que sejam adotadas tais dimensões na prática dos guias, tanto em forma de autorreflexão e autoanálise como através da aplicação de legislação mais adequada, bem como de maior fiscalização para que os habitantes do Bairro de Alfama sejam protegidos das consequências negativas do turismo.

Foi ainda referido que a literatura acerca do turismo mostra que este pode ser um setor de atividade muito promissor para a criação de desenvolvimento em contextos inesperados, mas, se aprofundarmos um pouco mais encontramos diversos casos onde o aumento da atividade turística tem representado uma ameaça ao estilo de vida de certas comunidades. A conclusão que surge após esta análise é a de que quanto mais alienados são os habitantes locais da oferta turística, ficando apenas com as externalidades e não com os benefícios deste, então haverá maior descontentamento e os atritos serão maiores e também as práticas por parte dos promotores dessas atividades não serão de acordo com um DS. Se, pelo contrário, a oferta turística estiver enraizada na comunidade, enquadrada territorial, cultural ou religiosamente na mesma, aí esta tem mais probabilidades de servir como processo reflexivo e de aprendizagem, tanto para habitantes quanto para turistas.

Tendo em conta a grande dimensão que a indústria do turismo assume hoje em dia e a sua tendência de crescimento acelerado dos últimos anos, faz-se necessária uma mudança de paradigma neste setor. Especialmente pelo fato de ser um setor em franco crescimento e, como referido por muitos autores, de grande potencialidade para a geração de dinâmicas para o Desenvolvimento. É preciso, portanto, conscientizar atores, turistas e comunidades visitadas para a importância do DS e da criação de boas práticas que auxiliem a promoção e criação de

dinâmicas mais positivas nas comunidades de acolhimento.

Os métodos para a recolha da informação passaram desde a observação participante até as entrevistas semiestruturadas. Esta investigação foi desenvolvida no contexto do bairro de Alfama por este ser um dos bairros que mais tem sido afetado pelo aumento da procura turística na cidade de Lisboa. A sua centralidade e as suas peculiaridades em termos de vida social criam uma grande desejabilidade por parte dos turistas para realizarem uma visita naquele local, tornando-o num local cobiçado e concorrido entre investidores, estrangeiros, habitantes locais e guias turísticos.

Através da recolha de dados nesse contexto foi possível verificar o impacto que os guias realmente causam no exercício da sua atividade, bem como propor novas práticas para a sustentabilidade. Algumas destas boas práticas incluem a criação de relações com o bairro, o enraizamento dos guias e das companhias na comunidade de acolhimento, o envolvimento da comunidade tanto no planeamento como na atividade em si, a criação de diálogo entre turistas e habitantes locais, etc.

Também de referir os exemplos já existentes de boas práticas nesse setor são um bom exemplo, mas que não são suficientes. Isto porque o DS deve estar sempre envolto em um processo de aprendizagem e de reflexão, permitindo a sua constante avaliação e, conseqüente, evolução para condizer com as necessidades de cada território em cada momento temporal.

Assim, através deste estudo de caso é possível responder à questão de partida: “Qual é o papel dos guias turísticos no desenvolvimento de um Turismo Sustentável no bairro de Alfama em Lisboa?”. Os guias têm um papel fundamental neste contexto na criação de novas mentalidades (tanto nos turistas como nos habitantes), na promoção de um turismo mais de acordo com o conceito de DS e na conjugação de impactos positivos com redução das externalidades no bairro. Também os guias têm de se submeter a um processo de reflexividade, de constante aprendizagem e mesmo de enraizamento, para que estejam sempre em sintonia com as necessidades do contexto em que estão a atuar. É, portanto, correto afirmar que a atividade de guia turístico assume hoje um papel preponderante na criação das NFTs, e que este papel tende a aumentar no futuro com o aumento da atividade turística no mundo.

9. Desafios e limitações

Pouca foi a atenção dada, neste estudo, aos indicadores económicos do turismo. Isto pode ser considerada uma limitação, visto que a análise tradicional do turismo sempre passa por esses

indicadores. No entanto, este trabalho tem por objetivo ampliar a visão que se tem do turismo para além dos seus conhecidos benefícios econômicos, criando uma perspectiva do turismo que inclua os habitantes das comunidades de acolhimento e não apenas os fornecedores e os consumidores do mesmo.

Assim, este trabalho tenta abandonar um pouco da visão economicista e, preponderantemente, neoliberal que se tem da atividade turística enquadrando-a no quadro de análise dos *wicked problems*. Esta nova perspectiva permite avaliar o turismo não somente como um produto a ser vendido e consumido, mas também como um fenómeno social que tem de conjugar diversos interesses conflitantes.

Outra limitação do trabalho foi o foco demasiado específico na atividade de guias turísticos. Sabe-se que Alfama e toda Lisboa tem passado por um processo de alteração dos modos de vida, não apenas por causa do turismo, mas este também exerce grande influência. No entanto ao focar nos *tours* este trabalho pretende responsabilizar indivíduos e empresas que até então são raramente referidos no estudo do turismo, contribuindo para uma maior importância da atividade de guia, bem como para uma maior seriedade e responsabilidade na atuação como tal. Ainda assim há muitas outras atividades do setor do turismo que merecem atenção e aprofundamento (tais como habitação, transporte, fornecimento de serviços, etc.), especialmente através da perspectiva do DS.

Este estudo representa apenas uma exploração sobre o papel dos guias e os seus impactos bem como as suas relações com o DS. Este trabalho pode contribuir como fundamentação para estudos futuros, tanto no caso de Alfama e de Lisboa como em outros contextos.

10. Bibliografia

- Afonso, Maria Manuela e Fernandes, Ana Paula (2005), *ABCD Introdução à Cooperação para o Desenvolvimento*. Lisboa: Instituto Marquês de Valle Flôr.
- Aguilar, Arturo Aguilar, Muñoz, Alejandro Palafox and Ortiz, Julis Sderis Anaya (2015), "El Turismo Y La Transformación Del Paisaje Natural", *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(3): 19–30.
- Amaro, Rogério (2016) "A Sustentabilidade das organizações de Economia Solidária – Proposta desconceitualização e de avaliação" *Revista de Economia Solidária*, 10, pp. 98-123.
- Amaro, Rogério (2009a), "O papel dos actores e as comunidades locais nos processos de Desenvolvimento e na promoção de uma Economia Solidária em São Tomé e Príncipe", in Brito, Brígida; Alarcão, Nuno e Marques, Joana (Eds.), *Desenvolvimento Comunitário: das teorias às prática – Turismo, ambiente e práticas educativas em São Tomé e Príncipe*, Lisboa: Gerpress, pp. 28-43.
- Amaro, Rogério Roque (2009b), "Desenvolvimento Local" in: Cattani, Antonio D.; Laville, Jean-Louis; Gaiger, Luiz Inácio; Hespanha, Pedro (Eds.), *Dicionário Internacional da Outra Economia*. Coimbra: Edições Almedina SA. pp. 108-113.
- Amaro, Rogério Roque (2003), "Desenvolvimento - Um Conceito Ultrapassado Ou Em Renovação?" *Cadernos de Estudos Africanos*, 4: 35–70.
- Becker, Elizabeth (2013), *Overbooked: The Exploding Business of Travel and Tourism*. New York: Simon & Schuster.
- Beeton, Sue (2006), *Community Development Through Tourism*. Collingwood: Landlink Press.
- Brito, Brígida (2004), *Turismo Ecológico: Uma via para o Desenvolvimento Sustentável em São Tomé e Príncipe*. Tese de Doutoramento, Lisboa: ISCTE-IUL
- Britton, Stephen G. (1981), *Tourism, Dependency, and Development: A Mode of Analysis*. Development Studies Centre, Australian National University.
- Britton, Stephen G. (1982), "The Political Economy of Tourism in the Third World". *Annals of Tourism Research*, 9(3): 331–358.
- Caire, Gilles (2007), "Tourisme Solidaire, Capacités et Développement Socialement Durable", *Marché et organisations*, 1(3): 89–115.
- Castañeda, Quetzil (2012), "The Neoliberal Imperative of Tourism: Rights and Legitimization in the Unwto Global Code of Ethics For Tourism", *Practicing Anthropology*, 34: 47–51.
- Cypher, James M. e Dietz, James L. (2009), *The Process of Economic Development*. Nova Iorque: Routledge.
- Dogan, Hasan (1989), "Forms of Adjustment: Sociocultural Impacts of Tourism". *Annals of Tourism Research*, 16(2): 216–236.

- Dorji, Tandi (2001), "Sustainability of Tourism in Bhutan" *Journal of Bhutan Studies* [online] disponível em: <http://www.thlib.org/static/reprints/jbs/JBS_03_01_03.pdf> último acesso em 24 de setembro de 2017.
- Firmino da Costa, António (2008), *Sociedade de Bairro: Dinâmicas Sociais Da Identidade Cultural*. Lisboa: Celta Editora.
- Flyvbjerg, Bent (2006), "Five Misunderstandings about Case-Study Research". *Qualitative Inquiry*, 12(2): 219–245.
- Giampiccoli, Andrea (2015), "Community-Based Tourism: Origins and Present Trends". *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance*, 21(2): 675–678.
- Gordon, Bertram M. (2012), "El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX", *Historia Contemporánea*, 25.
- Hauser, Andreas (2008), An Attempt to Define 'Mass Tourism'. *Life For Thought*. [online] disponível em: <<http://lifeforthought.blogspot.pt/2008/01/attempt-to-defining-mass-tourism.html>> último acesso em 8 de setembro de 17.
- Hinrichsen, Don (1987), *Our Common Future: A Reader's Guide*. Earthscan.
- King, Brian, Pizam, Abraham and Milman, Ady (1993), "Social Impacts of Tourism - Host Perception", *Annals of Tourism Research*, 20: 650–665.
- Knutsson, Benjamin (2009), "The intellectual history of development - Towards a widening potential repertoire", *Perspectives*, 13.
- Koens, Ko and Thomas, Rhodri (2015), "Is Small Beautiful? Understanding the Contribution of Small Businesses in Township Tourism to Economic Development", *Development Southern Africa*, 32(2): 320–332.
- Larsen, Jonas e Urry, John (2011) *The Tourist Gaze 3.0*, London: Sage.
- Legouté, Jean Ronald (2001), "Définir le Développement: Historique et Dimensions D'un Concept Plurivoque" *Cahier de Recherche*, 1(1).
- Lewis, W. Arthur (1955), *The Theory of Economic Growth*. Londres: Allen & Unwin.
- Marques, Joana (2009), *Para além da filantropia: contributos do Turismo Solidário para o Desenvolvimento Comunitário - Uma análise comparada Cabo Verde - São Tomé e Príncipe*. Tese para obtenção de Grau de Mestre, Lisboa: ISCTE.
- Marzagão, Mário (2012) "imagem pátio da Parreirinha" [online] disponível em: <<http://mariomarzagaoalfacinha.blogspot.pt/2015/03/aldeias-alfacinhas-na-baixa.html>> última visualização em 27 de setembro de 17
- Meadows, Donella, Meadows, Dennis, Ranger, Jørgen and Behrens III, William H. (1972), *The Limits to Growth; a Report for the Club of Rome's Project on the Predicament of Mankind*. Nova Iorque: Universe Books.
- Meyer, Daniel and Meyer, Natanya (2015), "The Role and Impact of Tourism on Local Economic Development: A Comparative Study", *African Journal for Physical, Health*

- Education, Recreation and Dance*, 21(1:1): 197–214.
- Mosedale, Jan (2012), *Political Economy and Tourism: A Critical Perspective*. Routledge.
- Mowforth, Martin and Munt, Ian (1998), *Tourism and Sustainability: New Tourism in the Third World*. Psychology Press.
- Odeh, M (2010), "The Wicked Problem of Tourism: Economic Benefits versus Socio-Cultural Impact", *WIT Transactions on Ecology and the Environment*, 139: 345–358.
- Pereira, Ana Patrícia (2013), *O Parque Das Nações Em Lisboa: Uma Montra Da Metrópole À Beira-Tejo*. Tese de Doutoramento, disponível em: <<https://run.unl.pt/bitstream/10362/9761/1/O%20Parque%20das%20Na%20c3%a7%20c3%b5e%20em%20Lisboa%20uma%20montra%20da%20metr%20c3%b3pole%20c3%a0%20beira%20Tejo%20Maio%202013.pdf>> último acesso em 15 de janeiro de 2017.
- Pinedo, Jessica Ruth Figueroa (2013), *Turismo, Pobreza Y Desarrollo Sostenible En El Perú. Los Casos de Cuzco, Cajamarca Y La Libertad*. Tese de Doutoramento, Girona: Universidad de Girona.
- Rist, Gilbert (2008), *The history of Development: From Western Origins to Global Faith*. Nova Iorque: Zed Books.
- Rittel, Horst and Webber, Melvin (1973), "Dilemmas in General Theory of Planning", *Policy Sciences*, 4: 155–169.
- Rostow, Walt Whitman (1960), *The Stages of Economic Growth: A Non-Communist Manifesto*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sachs, Ignacy (2002), *Rumo à Ecosocioeconomia. Teoria e Prática do Desenvolvimento*. São Paulo: Cortez.
- Sachs, Wolfgang (2010), "Introduction" in: Sachs, Wolfgang (ed.) *Development Dictionary*. Londres: Zed Books. pp. XV-XX.
- Schroeder, Kent (2015), "Cultural Values and Sustainable Tourism Governance in Bhutan" *Sustainability*, 7, pp. 16616-16630.
- Sharpley, Richard (2009), *Tourism Development and the Environment: Beyond Sustainability?*, Londres: Earthscan.
- Sharpley, Richard and Telfer, David J. (2002), *Tourism and Development: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Travel Media (2016), Winners - Travel Media Awards 2016 -. disponível em: <<http://www.travelmedia.ie/press-releases/winners-travel-media-awards-2016/>> último acesso em 29 de julho 2017.
- Weaver, David Bruce (2006), *Sustainable Tourism: Theory and Practice*. Londres: Routledge.
- Young, George (1973), *Tourism--Blessing or Blight?* Londres: Penguin.
- UNEP e UNWTO (2005), *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*, [online] disponível em: <<http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA->

- TourismPolicyEN.pdf> último acesso em 27 de setembro de 2017.
- UNWTO (2016) Annual Report 2016 | World Tourism Organization [online] disponível em: <<http://media.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2016>> último acesso em 13 de julho de 2017.
- UNWTO (2008), The Conceptual Framework for Tourism Statistics - International Recommendations for Tourism Statistics 2008 | Statistics and Tourism Satellite Account. [online] disponível em: <<http://statistics.unwto.org/content/irts2008>> último acesso em 28 de julho de 2017.
- UNWTO (1997) *International Tourism: a Global Perspective*, Madrid: Organização Mundial do Turismo
- Sítio Da Câmara Municipal de Lisboa (s.d.) "PROGRAMA REABILITA PRIMEIRO PAGA DEPOIS". disponível em: <<http://www.cm-lisboa.pt/viver/urbanismo/reabilitacao-urbana/programas-de-incentivo-a-reabilitacao-urbana/programa-reabilita-primeiro-paga-depois>> último acesso em 29 de Julho de 2017.
- Jornal de Negócios (2017), "Lisboetas Gostam de Ter a Cidade Cheia de Turistas", disponível em: <<http://www.jornaldenegocios.pt/empresas/turismo---lazer/detalhe/lisboetas-gostam-de-ter-a-cidade-cheia-de-turistas>> último acesso em 14 de agosto de 2017.
- Willis, Katie (2011), *Theories and Practices of Development*. Londres: Routledge.

Anexos

ISCTE  **Escola de Ciências
Sociais e Humanas**
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

Guião de Entrevista com o Professor Doutor António Firmino da Costa

I. Dados de identificação do(a) professor(a)

- Nome:
- Ocupação:
- Formação: ^[][] _[][]

II. Perguntas preliminares

1. Qual é o contato que ainda mantêm com o bairro?
2. Desde a publicação do livro Sociedade de Bairro quais foram as maiores alterações que o professor acompanhou no bairro?

III. Conceção de Gentrificação (perguntas comuns a todos os entrevistados)

3. Como situa a gentrificação na cidade de Lisboa?
4. Quais são as suas principais causas?
5. Quais são seus maiores impactos?

IV. Conceção do Turismo

6. Como o turismo tem afetado a vida dos habitantes de Lisboa?

V. Especificidades de Alfama

7. Qual é a maior fragilidade do bairro?
8. Estão os moradores organizados para fazer frente aos problemas externos?
9. Quais são os impactos que o Prof. vê como sendo especificamente causados pelo uso turístico do bairro?
10. Qual é a maior ameaça que o turismo cria no bairro?

ISCTE  **Escola de Ciências
Sociais e Humanas**
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

Guião de Entrevista com o Professor Luís Filipe Gonçalves Mendes

I. Dados de identificação do(a) professor(a)

- Nome:
- Ocupação:
- Formação:

II. Perguntas preliminares

1. Como o uso turístico da cidade tem afetado a vida dos habitantes?
2. Qual é a maior ameaça que o turismo apresenta para os bairros históricos?
3. Há diferença entre turistificação e gentrificação? Qual?

III. Conceção de Gentrificação (perguntas comuns a todos os entrevistados)

4. Como situa a gentrificação na cidade de Lisboa?
5. Quais são as suas principais causas?
6. Quais são seus maiores impactos?
7. Qual é o papel dos Hotéis ou AirBnBs nesse processo?

IV. Especificidades de Alfama

8. Qual é a maior fragilidade do bairro?
9. Está a sociedade civil organizada para fazer frente aos problemas externos?
10. Quais são os impactos que o Prof. vê como sendo especificamente causados pelo uso turístico do bairro?

ISCTE  **Escola de Ciências
Sociais e Humanas**
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

Guião de Entrevista com a Professora Ana Patrícia Faria Pereira

I. Dados de identificação do(a) professor(a)

- Nome:
- Ocupação:
- Formação: [L] [SÉP]

II. Perguntas preliminares

1. Como o uso turístico da cidade tem afetado a vida dos habitantes?
2. Qual foi o papel do turismo na transformação do Parque das Nações?
3. Há diferença entre turistificação e gentrificação? Qual?
4. Onde estão os antigos moradores dos arredores do Parque das Nações?
5. Qual é a maior ameaça que o turismo apresenta para os bairros históricos?

III. Concepção de Gentrificação (perguntas comuns a todos os entrevistados)

6. Como situa a gentrificação na cidade de Lisboa?
7. Quais são as suas principais causas?
8. Quais são seus maiores impactos?
9. Qual é o papel dos Hotéis ou AirBnBs nesse processo?

IV. Especificidades de Alfama

10. Qual é a maior fragilidade do bairro?
11. Quais são os impactos que a Prof. vê como sendo especificamente causados pelo uso turístico do bairro

Anexo D – Calendarização das atividades

Atividade	Data	Local	Nome	Ocupação	Instituição
Entrevista semiestruturada	24/2/17	Lisboa	Patrícia Pereira	Investigadora	FCSH-Nova
Entrevista semiestruturada	01/3/17	Lisboa	António Firmino da Costa	Investigador	ISCTE-IUL
Entrevista semiestruturada	06/3/17	Lisboa	Luís Mendes	Investigador	IGOT
Entrevista exploratória	16/3/17	Lisboa	Joana Jacinto	Guia turística	Lisbon Sustainable Tourism
Observação	28/3/17	Alfama			
Observação	15/6/17	Alfama			
Observação	5/07/17	Alfama			
Observação	9/8/17	Alfama			
Entrevistas exploratórias	30/3/17	Alfama	Entrevistado 1	Reformado	
Entrevistas exploratórias	1/7/17	Alfama	Entrevistado 2	Reformado	
Entrevistas exploratórias	5/7/17	Alfama	Entrevistada 3	Reformada	
Entrevistas exploratórias	15/7/17	Alfama	Entrevistado 4	Trabalha nas obras	Junta de Santa Maria Maior