

Aos meus pais,

para quem o sonho se tornou maior que o meu.

AGRADECIMENTOS

Ao Professor Doutor Jorge Malheiros, por ter aceite ser o orientador desta dissertação de mestrado, mas, sobretudo, pelos ensinamentos que vieram enriquecer e dotar de conteúdo o presente trabalho. Constitui, ainda, motivo de gratidão, a compreensão revelada para as dificuldades pessoais ou profissionais que se prolongaram no tempo.

Ao Presidente da Região de Turismo do Ribatejo, Dr. Carlos Abreu, e ao técnico daquela instituição, Dr. Manuel Rasteiro, o apoio prestado na recolha de informações e troca de impressões.

A todos os responsáveis das entidades de animação inquiridos, o acolhimento e disponibilidade demonstrados. Eles foram fundamentais para atingir os objectivos propostos neste estudo. Que o sucesso lhes pertença.

À Dr.^a Ana Barbosa da Associação de Empresas de Animação Cultural e de Turismo de Natureza e Aventura (PACTA) - actual Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos (APECATE) - e ao Dr. Nuno Coelho da Associação Nacional de Empresas de Turismo Activo (ANETURA), a simpatia com que me receberam e o contributo indispensável que deram para a compreensão da problemática das empresas de animação turística em Portugal.

Uma palavra de apreço é também dirigida ao Dr. Nelson Ferrão, da Divisão de Cultura, Desporto e Turismo da Câmara Municipal de Santarém, pela abertura que sempre mostrou para a troca de ideias.

Ao Dr. Paulo Almeida da Escola Superior de Tecnologia do Mar de Peniche, ao Dr. Rui Costa da Universidade de Aveiro e à Região de Turismo do Alto Minho, na pessoa do Dr. Paulo Carrança, a troca de impressões e facilidades concedidas em consultar os seus trabalhos de Animação Turística.

Ao Dr. Teixeira Pinto do serviço de Bioestatística da Universidade do Porto e à Dr.^a Liliana Gouveia, o apoio fornecido na metodologia utilizada para a elaboração dos inquéritos aos

responsáveis das entidades de animação e aos turistas, bem como ao processo de constituir e validar as respectivas amostras.

Ao Dr. Carlos Ferreira do Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes, o amigo que desde o início esteve sempre disponível, numa contínua referência de coragem, solidariedade e ideias criativas.

Pelo apoio incondicional ao longo do tempo que durou este trabalho, e sem o qual tudo se teria tornado muito mais difícil, um reconhecimento muito especial à Dr.^a Idalinda Fitas.

Por fim, ao Luís Miguel e à Susana Araújo, um obrigado do tamanho do mundo e que me perdoem o tempo que não lhes dediquei.

RESUMO

Palavras-chave: *Animação, Animação turística, Fundamentos teóricos, Animação turística em Portugal, Região de Turismo do Ribatejo*

A animação assume, cada vez mais, um papel dinamizador dos recursos vocacionados para a actividade turística. Os seus impactos positivos têm vindo a tornar-se um argumento poderoso para constituir produtos turísticos alternativos, centrados na definição de políticas orientadoras e em propostas de planeamento local, regional e nacional que visam atrair grupos diferenciados e qualificados de turistas.

Torna-se, assim, pertinente avaliar as implicações que se expressam ao nível turístico, desde logo para saber quais os pressupostos teóricos que a caracterizam neste domínio, quais as tendências actuais, qual o contributo efectivo das entidades que integram este sub-sector da actividade turística, quais as estratégias estabelecidas e, por outro lado, que formas de animação se desenham e para que procuras.

Feito o enquadramento teórico da animação e da animação turística, centrámo-nos na análise da sua situação concreta em Portugal e do ambiente legislativo que a tem rodeado até à actualidade.

Como estudo de caso elegemos a Região de Turismo do Ribatejo. Procurámos caracterizar o perfil das suas entidades de animação, mostrar o entendimento que fazem desta actividade os seus vários intervenientes, de que forma o papel dos responsáveis e as políticas adoptadas são potencialmente criadoras de valor para a Região e se traduzem na dinamização turística do território e na mobilização activa das comunidades. Por último, procurou avaliar-se a participação dos turistas nas actividades e o seu envolvimento com as entidades que oferecem o serviço.

Completo-se a investigação com algumas considerações que esperamos constituam um contributo válido para a dinamização do sub-sector na Região em análise.

ABSTRACT

Key-words: *Animation, tourist animation, theoretical basis, tourist animation in Portugal, Touristy Region of Ribatejo*

Tourist animation has become more dynamic in the areas where tourism is a fundamental activity. It has had a positive impact and has become an argument to offer different types of tourism based on oriented policies and proposals for national, regional and local development, attracting different tourist groups.

It seems therefore pertinent to evaluate the implications reflected in tourism, which will permit to know the theoretical frame in which this area is enclosed and its present trends. We also mean to find out what contributions are made by entities of this sub-sector of tourism, the strategies adopted, and, on the other hand, what types of animation are developed and for who.

Having approached the main theoretical issues of animation and tourist animation we focused on the analysis of the specific situation of Portugal and of the Portuguese laws related to tourism up to today.

We chose the Touristy Region of Ribatejo for our case study. We aimed at characterising the profile of the animation entities involved, revealing the perceptions of the people involved in this activity have of it. We also consider the effect that the role of the managers and the policies adopted have on the value of the region and if it has a tourist dynamic effect on the area and the active mobility of communities.

Finally, we completed this research taking into consideration some issues that we think relevant for the development of the sub-sector in the region of Portugal under study.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
<i>O procedimento metodológico.....</i>	<i>5</i>
PARTE I: A ANIMAÇÃO.....	8
1 - A animação ou a (in)definição de um conceito: aproximação a um discurso plural	9
1.1 - As necessidades de animação	14
1.2 - A estrutura da animação	17
1.3 - Os âmbitos da animação.....	18
REFERÊNCIAS.....	21
2 - A animação turística.....	22
2.1 - O conceito e a problemática das definições.....	22
2.2 - Os fundamentos teóricos	27
2.2.1 - Históricos (a louvável ociosidade).....	27
2.2.2 - Antropológicos	35
2.2.3 - Sociais e culturais	37
2.2.4 - Psicológicos.....	40
2.3 - A afirmação e reconhecimento	44
2.4 - As funções e os objectivos da animação turística.....	46
2.4.1 - Importância da comunicação	48
2.5 - Os exemplos do Club Méditerranée e da cadeia Hotéis Paladiens	51
2.6 - A pluralidade dos modelos ... ou das formas variadas	54
2.7 - A animação turística e o planeamento	58

2.7.1 - Colaboração institucional.....	61
2.7.2 - Elaboração dos programas de animação turística.....	63
2.7.2.1 - Promoção e a mensagem promocional.....	68
2.7.2.2 - Dinâmica dos Postos de Turismo no contexto territorial da animação	69
2.8 - As novas tendências	70
2.8.1 - Animação hoteleira	71
2.8.2 - Animação urbana.....	73
2.8.3 - Transportes lúdicos.....	78
2.9 - A rentabilidade económica da animação turística	81
REFERÊNCIAS.....	87
3 - O animador turístico	90
3.1 - O perfil e as funções.....	92
3.2 - Os tipos de animadores	95
REFERÊNCIAS.....	98
PARTE II: A ANIMAÇÃO TURÍSTICA EM PORTUGAL.....	99
4 - A animação turística em Portugal.....	100
4.1 - A vertente empresarial.....	106
REFERÊNCIAS.....	115
5 - A animação turística na legislação portuguesa.....	116
<i>Animação turística no Programa Nacional de Turismo de Natureza (PNTN)</i>	<i>124</i>
<i>Institucionalização da animação turística.....</i>	<i>127</i>
<i>Nota final sobre os estrangulamentos associados ao quadro legislativo</i>	<i>132</i>
REFERÊNCIAS.....	135

PARTE III: ESTUDO DE CASO - A REGIÃO DE TURISMO DO RIBATEJO..... 136**6 - A Região de Turismo do Ribatejo 137**

6.1 - Constituição e enquadramento legal 137

6.2 - Localização e território 138

6.3 - Traços socio-económicos 142

6.3.1 – Ensino do Turismo 150

6.4 - Oferta turística 152

6.5 - Procura turística 157

REFERÊNCIAS..... 162

7 - Considerações metodológicas..... 163

7.1 - Inquérito às entidades de animação 163

*Definição da população e da amostra..... 165**Representatividade da amostra 165**Recolha de Dados 166**Organização e apresentação dos dados..... 170*

7.2 - Inquérito aos Turistas 170

8 - As entidades de animação turística na Região de Turismo do Ribatejo - apresentação e discussão de resultados..... 172

8.1 - Distribuição regional e relação com o meio físico explorado 172

8.2 - Indicadores de caracterização geral 175

8.2.1 - Evolução regional..... 178

8.2.2 – Recursos humanos e qualificação profissional 179

8.3 - Perfil da actividade empresarial e modelos de acção 181

8.3.1 - Níveis de especialização..... 181

8.3.2 - Segmentação de públicos	184
8.3.3 - Variações sazonais da actividade.....	185
8.3.4 - Zonas de actuação	189
8.3.5 - Investimento médio anual realizado em promoção, reforço dos equipamentos e formação ...	190
8.3.6 - Recolha de informação relativa às necessidades dos clientes e satisfação do serviço prestado	193
8.3.7 - Contactos com clientes.....	193
8.3.8 - Estratégias de comercialização e promoção das actividades	194
8.3.8.1 - Área de influência promocional.....	197
8.3.9 - Perspectivas de crescimento.....	198
8.4 - A clientela das entidades de animação	199
8.4.1 - Proveniência do mercado nacional e estrangeiro	200
8.4.2 - Actividades praticadas por nacionais e estrangeiros	202
8.4.3 - Fidelização da clientela	204
8.4.4 - Principais grupos de clientes	205
8.4.5 - Principais grupos etários	207
8.5 - Tendências verificadas na oferta.....	208
8.6 - Avaliação do desempenho das outras entidades de animação turística e da Região de Turismo do Ribatejo.....	211
8.7 - Co-responsabilização nas iniciativas a desenvolver.....	214
8.8 - Factores condicionantes ao desempenho das entidades	216
8.8.1 - Pontos fortes e fracos	216
8.8.2 - Oportunidades e ameaças.....	219
8.9 - Iniciativas a desenvolver pela Região de Turismo do Ribatejo	223
REFERÊNCIAS.....	226
9 - A procura de animação pelos turistas da Região de Turismo do Ribatejo.....	227

CONCLUSÃO.....	233
ANEXOS	239
BIBLIOGRAFIA	246

Índice de Quadros

Quadro n.º 1 - Âmbitos tradicionais da animação sociocultural.....	19
Quadro n.º 2 - Critérios de construção de tipologias de animação	20
Quadro n.º 3 - Problemática dos conceitos de animação turística segundo a sua natureza	26
Quadro n.º 4 - O conteúdo da animação turística.....	42
Quadro n.º 5 - Percentagem de freguesias com pólos de atracção turística nas NUTS II.....	104
Quadro n.º 6 - Municípios com empresas de animação turística.....	109
Quadro n.º 7 - Número de empresas de animação turística segundo o tipo de actividades oferecidas (2006)	111
Quadro n.º 8 - Número de empresas de animação turística segundo o tipo de serviços complementares oferecidos (2006)	112
Quadro n.º 12 - Indicadores demográficos (%)	144
Quadro n.º 13 - População residente nas freguesias sede de concelho (%).....	144
Quadro n.º 15 - Taxa de actividade (%).....	146
Quadro n.º 16 - Taxa de desemprego (%).....	147
Quadro n.º 17 - População segundo o nível de ensino atingido (%).....	148
Quadro n.º 18 - O ensino do Turismo na Região de Turismo do Ribatejo - 2006	151
Quadro n.º 19 - Classificação hierárquica dos recursos turísticos na Região de Turismo do Ribatejo	153
Quadro n.º 20 - Calendário de eventos na Região de Turismo do Ribatejo	154
Quadro n.º 23 - Dormidas e hóspedes na Região de Turismo do Ribatejo	158
Quadro n.º 24 - Dormidas, taxa de ocupação, estadia média e hóspedes por concelho.....	160
Quadro n.º 25 - Hóspedes segundo o país de residência na Região de Turismo do Ribatejo ...	161
Quadro n.º 26 - Número de entidades a seleccionar por concelho	166
Quadro n.º 27 - Estrutura do Inquérito e objectivos a atingir.....	168

Quadro n.º 28 - Relação entre a distribuição das entidades de animação e o meio físico explorado.....	173
Quadro n.º 29 - Relação entre a distribuição das entidades de animação e o tipo de actividades desenvolvidas no meio físico terrestre.....	174
Quadro n.º 30 - Natureza institucional, alvará e localização das entidades de animação na Região de Turismo do Ribatejo (%).....	176
Quadro n.º 31 - O emprego nas entidades de animação turística.....	179
Quadro n.º 32 - Qualificação dos recursos humanos (n.º pessoas)	180
Quadro n.º 33 - Entidades de animação segundo o peso económico da actividade principal ..	183
Quadro n.º 34 - Segmentação dos clientes (%)	184
Quadro n.º 35 - Actividades desenvolvidas na época baixa e alta, segundo as entidades de animação turística inquiridas.....	188
Quadro n.º 36 - Áreas de actuação das entidades de animação (%)	189
Quadro n.º 37 - Investimento anual das entidades de animação (%).....	190
Quadro n.º 38 - Investimento anual em formação profissional (%)	192
Quadro n.º 39 - Entidades que utilizam cada canal/meio de divulgação (%)	195
Quadro n.º 40 - Principais tendências da procura (%).....	198
Quadro n.º 41 - Origem dos mercados (%)	200
Quadro n.º 42 - Mercados estrangeiros por nacionalidades (%).....	201
Quadro n.º 43 - Importância relativa das actividades praticadas por nacionais e estrangeiros, segundo as entidades de animação turística inquiridas.....	203
Quadro n.º 44 - Fidelização da clientela, segundo as entidades de animação turística inquiridas (%).....	205
Quadro n.º 45 - Principais clientes das entidades de animação (%)	206
Quadro n.º 46 - Principais grupos etários de nacionais e estrangeiros (%)	207
Quadro n.º 47 - Tendências da oferta segundo as entidades de animação inquiridas (%)	209
Quadro n.º 48 - Conhecimento das actividades e preços dos concorrentes (%).....	213

Quadro n.º 49 - Iniciativas a tomar pelos responsáveis das entidades de animação turística da Região de Turismo do Ribatejo (%).....	215
Quadro n.º 50 - Pontos fortes e fracos da Região de Turismo do Ribatejo (%).....	217
Quadro n.º 51 - Principais ameaças e oportunidades da Região de Turismo do Ribatejo (%) ..	221
Quadro n.º 52 - Iniciativas a desenvolver pela Região de Turismo do Ribatejo (%).....	224
Quadro n.º 53 - Peso relativo dos visitantes no Posto de Turismo e nas entidades de animação turística (%).....	228
Quadro n.º 54 - Avaliação das actividades efectuadas pelos visitantes nacionais e estrangeiros (%)	230
Quadro n.º 55 - Motivos para a não contratação dos serviços das empresas de animação turística (%).....	231

Índice de Quadros em anexo

Quadro n.º 9 - Densidade populacional por Município	243
Quadro n.º 10 - Evolução da população residente entre 1981 e 2001	243
Quadro n.º 11 - Estrutura etária da população residente (%)	244
Quadro n.º 14 - População empregada por sectores de actividade económica (%).....	244
Quadro n.º 21 - Unidades de alojamento turístico por concelho	245
Quadro n.º 22 - Capacidade de alojamento turístico por concelho.....	245

Índice de Figuras

Figura n.º 1 - Estrutura do processo de animação.....	18
Figura n.º 2 - Saber “ser turista”	49
Figura n.º 3 - Saber “receber os turistas”	50
Figura n.º 4 - O esquema funcional da animação turística	60
Figura n.º 5 - Características de um programa de animação turística	65
Figura n.º 6 - Pressupostos do planeamento da animação turística.....	67
Figura n.º 7 - As cidades rumo a uma nova animação	75
Figura n.º 8 - A rentabilidade económica da animação turística.....	86
Figura n.º 9 - Implantação das empresas de animação no território nacional (2006).....	108
Figura n.º 10 e 11 - Constituição inicial e actual da Região de Turismo do Ribatejo	137
Figura n.º 12 - Localização e enquadramento geográfico da Região de Turismo do Ribatejo ..	139
Figura n.º 13 - Densidade populacional por Município	140
Figura n.º 14 - Principais vias ferro-rodoviárias na Região de Turismo do Ribatejo.....	141
Figura n.º 15 - Evolução da população residente entre 1981 e 2001	142
Figura n.º 16 e 17 - Estrutura etária da população residente (%)	143
Figura n.º 18 e 19 - População empregada por sectores de actividade económica (%)	145
Figura n.º 20 - Unidades de alojamento turístico por concelho	156
Figura n.º 21 - Capacidade de alojamento turístico por concelho.....	156
Figura n.º 22, 23 e 24 - Entidades de animação por tipologia de equipamentos e serviços	172

Índice de Gráficos

Gráfico n.º 1 - Equipamentos e serviços de animação turística em Portugal (%).....	110
Gráfico n.º 2 e 3 - Taxas de ocupação (cama) e estadia média na hotelaria da Região de Turismo do Ribatejo	159
Gráfico n.º 4 - Evolução das entidades de animação inquiridas - datas de início de actividade (%).....	178
Gráfico n.º 5 - Entidades de animação segundo a especialização na actividade desenvolvida (%).....	182
Gráfico n.º 6 - Respostas “época alta” obtidas para cada mês por parte das entidades inquiridas (%).....	186
Gráfico n.º 7 e 8 - Marcação das reservas (%).....	194
Gráfico n.º 9 e 10 - Divulgação das actividades (%)	197
Gráfico n.º 11 e 12 - Mercados nacionais por regiões (%).....	201
Gráfico n.º 13 - Avaliação do desempenho das entidades de animação turística da Região de Turismo do Ribatejo (%).....	212
Gráfico n.º 14 e 15 - Avaliação da animação turística (%).....	213
Gráfico n.º 16 e 17 - Avaliação da política de divulgação das entidades de animação pela Região de Turismo do Ribatejo (%).....	214
Gráficos n.º 18 e 19 - Proveniência dos mercados nacionais e estrangeiros ao Posto de Turismo da cidade de Santarém (%).....	227
Gráfico n.º 20 - Principais actividades realizadas ou que pensam vir a realizar os visitantes nacionais e estrangeiros da Região de Turismo do Ribatejo (%).....	229