

Desenvolvimento Sustentável do Turismo em Lisboa - Quadro de Acção Estratégica

Maria do Rosário Partidário*

Doutorada em Avaliação de Impactes

Rui Pimenta**

Estudante de Doutoramento em Mobilidade Turística

Resumo

O Quadro de Acção Estratégica para um Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa procura conciliar as vertentes ambiental, social e económica do desenvolvimento turístico sustentável de Lisboa e apoiar a ATL com um instrumento de natureza estratégica e integradora. O estudo de base empírica e participativa envolveu uma análise dos recursos turísticos de Lisboa, incluindo recursos ambientais e socio-culturais, bem como uma análise do desempenho ambiental de unidades turísticas nesta cidade e a identificação de situações de *benchmark* ambiental e de sustentabilidade. O sucesso das acções estratégicas identificadas pressupõe a participação responsável de todas as instituições envolvidas na promoção de um turismo sustentável em Lisboa.

Abstract

The Strategic Framework for Sustainable Tourism Development in Lisbon was designed to support the initiatives of the Lisbon Tourism Association, by encouraging the conciliation of the environmental, social and economic components of tourism development. In essence the framework offers a strategic and integrative instrument towards more sustainable practices. The empirical and participative studies that were developed to support the design of the framework include an analysis of the tourism resources of Lisbon, concerning environmental and socio-cultural resources, and also of an analysis of the environmental performance of tourism activities in Lisbon led by different organizations. This conducted to an attempt to suggest environmental and sustainability *benchmarks* based on the best performances identified. The success of the actions proposed in the framework will depend on the active and responsible involvement of all organizations in view of a future sustainable tourism in Lisbon.

Palavras-chave

Turismo sustentável; Turismo de Lisboa; Recursos ambientais; *Benchmarking*; Agenda 21.

Keywords

Sustainable tourism; Tourism of Lisbon; Environmental resources; *Benchmarking*; Agenda 21.

*Docente do DCEA, Faculdade de Ciências e Tecnologia – Universidade Nova de Lisboa
E-mail: mp@fct.unl.pt

**Bolsheiro de Doutoramento pela FCT
E-mail: rp@fct.unl.pt

1 Introdução

Em Dezembro de 1999, a Associação do Turismo de Lisboa (ATL) solicitou à Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT-UNL) a realização de um estudo cujo produto final fosse um instrumento de acção estratégico de apoio à integração das questões ambientais e de sustentabilidade no quadro das actividades de desenvolvimento e de promoção turística da ATL.

A motivação inicial da ATL consubstanciava-se em preocupações referentes à capacidade de carga turística da cidade. No entanto, concluiu-se que avaliar e estabelecer uma medida de capacidade de carga do complexo sistema urbano de Lisboa era uma tarefa de enorme dificuldade. Primeiro, porque o conceito de capacidade de carga é de *per se* um conceito muito subjectivo, sujeito, portanto, a diferentes percepções, e variável no espaço e no tempo, como, aliás, é argumentado na literatura disponível (Coccossis e Mexa, 2004; Wight, 2000)¹. Depois, porque, num sistema urbano tão complexo quanto o de Lisboa, muitos dos espaços, serviços e infra-estruturas disponíveis para a actividade turística são igualmente utilizados por residentes e utilizadores diários ou sazonais da cidade, com motivações bem diversas, o que torna a tarefa impensável do ponto de vista do rigor técnico e científico.

Não obstante, e face ao interesse da ATL em ter pelo menos uma aproximação ao estudo da capacidade de carga, foram desenvolvidos e aplicados alguns indicadores relativos a um conjunto limitado de variáveis, a fim de dar uma noção, muito aproximada, do conceito pretendido pela ATL.

Assim, o protocolo estabelecido entre a ATL e a FCT-UNL acorda a realização de “um estudo destinado a apoiar a conceptualização e implementação do programa de Acção Estratégico para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa². Esse programa veio a designar-se por Quadro de Acção Estratégica para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa. O relatório final do estudo viria a ser concluído em Julho de 2002.

O objectivo deste artigo é apresentar a metodologia geral e os resultados obtidos nesse estudo que, em números muito resumidos, incluem:

- 6 linhas estratégicas ambientais e de sustentabilidade;
- 38 objectivos estratégicos;
- 11 indicadores de capacidade de carga;
- 155 acções com vista a um turismo sustentável em Lisboa.

2 Enquadramento

Enquanto cidade - destino turístico, Lisboa depara-se com o desafio constante de conciliar o quotidiano de uma vivência urbana de quase 3 milhões de habitantes com a expectativa de oferta qualificada e diversificada de um crescente número de turistas com motivações em áreas da história e da cultura, dos negócios, do entretenimento, do comércio e do desporto, da gastronomia, entre outras. A procura turística da cidade de Lisboa cresceu cerca de 40% entre 1993 e 2001, de acordo com INE (2003), tendo-se registado, em 2001, cerca de 4 milhões e meio de dormidas.

O impacto do turismo sobre as cidades é uma questão que suscita um interesse cada vez maior. Tratando-se de sistemas urbanos complexos, com enormes pressões económicas, ambientais e sociais que exigem uma gestão atenta e eficaz, as cidades com valências turísticas, em particular as cidades históricas, tendem a encarar o turismo urbano como uma oportunidade de melhoria de recursos e infra-estruturas.

São indiscutíveis os benefícios económicos directos, e indirectos, do turismo urbano, medidos pela dinâmica empresarial e de negócio gerada no sistema urbano, como o acréscimo de emprego, a abertura de novos estabelecimentos turísticos, a renovação e melhoria dos existentes, novos negócios de fornecimento de produtos e serviços, bem como pelo acréscimo de actividades comerciais, recreativas, culturais, motivadas por um aumento de procura turística.

Daqui resultam, contudo, externalidades negativas que se exprimem na forma de disfunções ambientais e sociais, insuficientemente factorizadas nas prioridades, nos orçamentos e, consequentemente, na gestão turístico-urbana. A capacidade de auto-recuperação natural do sistema é cada vez mais limitada, em face da magnitude das pressões que se exercem sobre o meio urbano e que se traduzem em sintomas

¹ “...it is unfortunate that the myth of carrying capacity as a helpful tool is still being perpetuated...the concept is very complex, particularly when examining a region with varied trends and dynamics in all sectors, and particularly when including all the variables that are relevant to “real life”, not theory....” (Wight, 2000).

visíveis como a qualidade do ar e o ruído, a disponibilidade e qualidade da água de abastecimento, a carência dos transportes públicos e o tráfego intenso, o *stress* social, a qualidade do tecido urbano e dos espaços públicos, para citar os mais significativos.

Desde a Conferência das Nações Unidas sobre Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1992 no Rio de Janeiro, que se elegeram as Agendas 21 como os instrumentos preferenciais para a identificação, diagnóstico e formulação de acções para um desenvolvimento sustentável. O seu objectivo é conciliar as prioridades económicas, sociais e ambientais em diferentes contextos socio-políticos e em diferentes escalas de intervenção territorial. Na sua base está o estabelecimento de uma agenda de acções, acordada entre os principais parceiros de um processo de desenvolvimento, cuja implementação tem vindo a suscitar o estabelecimento de parcerias público-privado e entre diferentes sectores públicos.

A Cimeira de Joanesburgo de 2002 reiterou a necessidade de convergir esforços no sentido de um desenvolvimento que atenda não apenas aos factores económicos, mas também aos factores sociais e ambientais. Presente em Joanesburgo, o sector turístico, representado, designadamente, pelo *World Travel and Tourism Council* (WTTC) e pela *World Tourism Organization* (WTO), reiterou os objectivos de sustentabilidade do sector.

A sustentabilidade do turismo pressupõe o equilíbrio entre as funções de protecção e utilização dos recursos turísticos, traduzindo-se no balanço entre as exigências e as necessidades do visitante, do local e da comunidade anfitriã. O turismo sustentável é, portanto, um novo paradigma do desenvolvimento turístico e não uma tipologia de turismo, paralela ao turismo natureza ou ao ecoturismo.

3 Abordagem metodológica

A metodologia adoptada seguiu os princípios gerais de preparação de uma Agenda 21, fundamentando-se no envolvimento e participação activa dos principais actores, na definição de uma perspectiva e visão de longo prazo e na análise cruzada das vertentes ambiental, socio-cultural e económica.

Uma vez que as análises existentes na ATL sobre as características e tendências do turismo

de Lisboa se centravam sobretudo na vertente económica, foi dada maior ênfase à análise das vertentes ambiental e socio-cultural enquanto recursos e mais-valias turísticas, assegurando-se, posteriormente, a integração das três vertentes fundamentais da sustentabilidade na definição das acções estratégicas. A metodologia adoptada na preparação e implementação do quadro de acção estratégico encontra-se descrita no Quadro 1.

Quadro 1 – Metodologia para a definição do Quadro de Acção para a Sustentabilidade

1. Estabelecimento de uma visão para um turismo sustentável em Lisboa.
2. Estabelecimento de objectivos e indicadores que direccionem as acções a conduzir e a monitorização de resultados.
3. Adopção de estratégias de comunicação, sensibilização, educação e formação de grupos-alvo e principais parceiros do desenvolvimento turístico sustentável em Lisboa.
4. Identificação de níveis e formas de responsabilização de parceiros a envolver na implementação do programa estratégico.
5. Identificação e caracterização de atributos ambientais em Lisboa, bem como do desempenho ambiental por parte de unidades de alojamento e outros recursos turísticos.
6. Avaliação dos recursos ambientais e socio-culturais de vocação turística em relação ao seu potencial, conflitos e factores limitantes.
7. Definição de um programa de acção estratégica a ser implementado de forma a satisfazer os objectivos.
8. Estabelecimento de um sistema de revisão e verificação da eficiência das acções desencadeadas face aos objectivos, através de um programa de auditorias e revisão da implementação do quadro de acção.

Uma vez que este estudo seria realizado em parceria entre a ATL e a FCT-UNL, ficou acordado que a ATL participaria activamente no seu desenvolvimento, assumindo a responsabilidade dos passos 3 e 4, a desenvolver no âmbito do Observatório do Turismo de Lisboa. A participação activa da ATL viria a traduzir-se, igualmente, no envolvimento e participação dos membros da ATL e dos principais parceiros do desenvolvimento turístico de Lisboa. À FCT-UNL coube a responsabilidade dos restantes passos metodológicos, muito embora o ponto 8 fosse insuficientemente desenvolvido por razões alheias à equipa da FCT-UNL.

A definição da visão e das linhas e objectivos estratégicos que orientaram a análise sobre os recursos, as infra-estruturas e os produtos turísticos da cidade de Lisboa decorreram de um conjunto de 3 *workshops*: o primeiro com a Direcção da ATL, e os dois seguintes, com instituições intervenientes no turismo de Lisboa.

Na secção seguinte, apresentam-se os resultados obtidos.

Caracterizaram-se os atributos ambientais com relevância turística com a finalidade de interpretar o potencial existente em matéria de recursos ambientais e socio-culturais, enquanto capital de recursos turísticos, bem como os conflitos e factores limitantes, no quadro de uma avaliação de sensibilidades. Para a caracterização ambiental do estado actual da cidade de Lisboa, foi utilizado um conjunto de cerca de 40 indicadores.

Por outro lado, analisou-se o desempenho ambiental de um conjunto seleccionado de unidades/destinos/produtos turísticos (incluindo alojamento, transportes, recreio e lazer, operadores e congressos). Pretendeu-se avaliar o grau de desempenho ambiental já existente, por forma a estabelecer um *benchmarking* ambiental, ou seja, identificar a melhor situação e estabelecê-la como referência de qualidade.

Finalmente, definiu-se o quadro-programa de acção, com a proposta de acções para os diferentes objectivos adoptados, identificando-se as entidades com competência para assumir a responsabilidade de implementação das acções.

4 Principais resultados

O objectivo do estudo consistiu na preparação de um instrumento estratégico que integre questões ambientais e de sustentabilidade no programa de desenvolvimento turístico de Lisboa, valorizando os recursos existentes e promovendo produtos turísticos sustentáveis (Partidário, 2002). O Quadro 2 sintetiza os resultados mais significativos deste projecto.

Quadro 2 – Quadro de Acção Estratégica para um Turismo Sustentável em Lisboa - principais resultados alcançados

- Estabeleceram-se
 - uma visão para um turismo sustentável;
 - objectivos de desenvolvimento sustentável;
 - indicadores de sustentabilidade.
- Caracterizaram-se os recursos ambientais e socio-culturais da cidade e o desempenho ambiental das unidades turísticas (hotelaria, operadores turísticos, centros de congressos, unidades de lazer, transportadoras, porto de Lisboa).
- Definiu-se uma agenda estratégica de acção, estruturada num programa com 6 linhas estratégicas de ambiente e sustentabilidade, 38 objectivos e 155 acções.

4.1 Âmbito da análise

As tipologias de unidades turísticas analisadas incluíram: alojamentos, operadores turísticos, unidades de recreio e lazer, organizadores de congressos, transportadoras e porto de Lisboa.

O âmbito dos recursos ambientais e socio-culturais foi definido nos *workshops* realizados, beneficiando, assim, da óptica de actores intervenientes no desenvolvimento turístico de Lisboa (Quadro 3).

A análise dos recursos turísticos foi realizada por categorias, salientando a sua utilização turística actual e os casos em que possam ocorrer conflitos de uma utilização simultânea por parte da população residente em Lisboa e dos utilizadores turísticos. Estas situações de conflito podem traduzir-se em conflitos económicos (por exemplo, ao nível de custos de manutenção e de responsabilidade de gestão), sociais (diferentes utilizadores com objectivos e necessidades distintos, *stress* resultante de sobrecarga) ou físicos (manutenção da integridade física, sensibilidade à utilização).

No que respeita à análise de desempenho ambiental das empresas, utilizaram-se 18 áreas ambientais, tal como definidas no projecto Critérios para um Turismo Ambientalmente Responsável (Partidário, 1998), correspondentes a três grandes áreas de actuação: responsabilização das empresas, redução de impactes e gestão (Quadro 4). Os dados foram obtidos por aplicação de um questionário.

De uma forma geral, alojamentos, organizadores de congressos e transportes são as unidades que mais iniciativas têm desenvolvido na área ambiental. No entanto, a maior parte das medidas implementadas nas unidades turísticas da cidade de Lisboa surgem, normalmente, associadas apenas a políticas de redução de custos, não estando enquadradas numa política ambiental, num sistema de gestão ambiental ou em planos de minimização de consumos.

Quadro 3 – Recursos ambientais de vocação turística identificados por categoria

	Categorias de recursos			
	Físico-geográficos	Ambiente e património natural	Social e património étnico	Património construído
Recursos	- Características edafo-climáticas; - Luminosidade; - Situação geográfica; - Área envolvente	- Áreas protegidas envolventes; - Espaços verdes; - Paisagem/ beleza natural; - Tejo.	- Animação; - Comunidade social/hospitalidade; - Criatividade cultural; - Fado; - Gastronomia; - História.	- Diversidade de espaços urbanos; - Património histórico e arquitectónico; - Bairros históricos; - Eléctricos antigos; - Museologia; - Infra-estruturas desportivas; - Rede hoteleira.

Quadro 4 – Áreas ambientais consideradas

1. Política da empresa;
2. Responsabilização da empresa;
3. Comunicação interna da empresa;
4. Marketing;
5. Formação e envolvimento de recursos humanos;
6. Apoio a clientes;
7. Conservação da energia;
8. Gestão de resíduos sólidos;
9. Gestão do consumo de água;
10. Gestão de efluentes líquidos;
11. Ar;
12. Ruído;
13. Matérias-primas, produtos e aquisições;
14. Transportes e acessibilidades;
15. Enquadramento paisagístico e património construído e étnico;
16. Fauna e flora;
17. Relações com comunidades locais;
18. Segurança, riscos e emergências.

4.2 Visão para um turismo sustentável

A visão para um turismo sustentável, em Lisboa, constituiu uma componente crucial na preparação do Quadro Estratégico de Acção, enunciada pela Direcção da Associação do Turismo de Lisboa:

Potenciar Lisboa como um destino turístico de elevada qualidade ambiental, cultural e de características diferenciadoras a nível nacional, europeu e internacional, em parceria com os sectores público e privado e participado pela comunidade da cidade e da região.

4.3 Linhas estratégicas ambientais e de sustentabilidade e objectivos estratégicos

Como resultado dos *workshops* realizados, foram identificados as linhas e os objectivos estratégicos (Quadro 5) segundo os quais se estruturaram as acções do programa estratégico. São as seguintes as 6 linhas estratégicas ambientais e de sustentabilidade que procuram exactamente a conciliação entre as vertentes ambiental, social e económica:

- 1- Valorizar os recursos turísticos;
- 2- Valorizar a qualidade do ambiente urbano como factor de atracção turística;
- 3- Promover a qualidade do ambiente social;

- 4- Promover a gestão sustentável dos produtos turísticos;
- 5- Promover a sustentabilidade económica do turismo;
- 6- Garantir a qualidade no futuro.

As linhas estratégicas de ambiente e sustentabilidade reflectem as principais preocupações obtidas nos *workshops* realizados, relativamente à percepção dos respectivos participantes sobre como se deve definir sustentabilidade do turismo em Lisboa. Estas linhas estratégicas estão, naturalmente, ancoradas na visão estabelecida.

A definição de objectivos estratégicos baseou-se não apenas nos resultados dos *workshops*, mas também na análise da situação existente relativamente aos aspectos ambientais e aos recursos turísticos da cidade. A análise da situação existente em Lisboa permitiu interpretar as tendências actuais em relação às 6 linhas estratégicas de ambiente e sustentabilidade definidas:

1- Valorizar os recursos turísticos

- Como aspecto positivo, uma preocupação em manter e melhorar o património edificado;
- Como aspecto negativo, a ausência de avaliação da percepção que os turistas têm dos recursos turísticos da cidade, o que permitiria melhorar os aspectos negativos e reforçar a promoção das características que têm um maior impacto positivo nos turistas.

2- Valorizar a qualidade do ambiente físico urbano como factor de atracção turística

- Verifica-se a existência de ferramentas de caracterização da qualidade do ambiente urbano, não se tendo registado, no entanto, uma tendência clara de melhoria. É dada, ainda, muita importância ao saneamento das necessidades básicas ambientais.

3- Promover a qualidade do ambiente social

- Nota-se a preocupação em oferecer preparação cívica à população. Existem também mecanismos que possibilitam a avaliação do desempenho da qualidade social na cidade.

4- Promover a gestão sustentável dos produtos turísticos

- Fraca preocupação em promover a gestão sustentável dos produtos turísticos, no entanto, regista-se uma crescente aceitação da Norma

ISO 14001 por parte de empresas ligadas ao sector, sobretudo na hotelaria, o que poderá levar a uma melhoria na gestão ambiental.

- A percepção dos turistas em relação à qualidade urbana da cidade de Lisboa, bem como do serviço turístico, é bastante favorável, acompanhada por uma boa resposta da ATL, ao fornecer informação e assegurar uma boa comunicação.

5- Promover a sustentabilidade económica do turismo

- A estrutura da ATL possibilita o fomento de sinergias entre parceiros públicos e privados, ao ter como associados diversas instituições que representam diferentes sectores de actividade. Esta estrutura possibilita a promoção da sustentabilidade económica junto das unidades turísticas.

6- Garantir a qualidade no futuro

- Não existe uma estratégia bem definida para garantir a qualidade no futuro. No entanto, há uma preocupação em oferecer uma preparação cívica aos jovens e em informar/formar a população. Embora não exista esta estratégia, o facto de haver planeamento e legislação implica uma salvaguarda à qualidade no futuro.
- Na área do turismo, o facto de haver um inquérito ao turista constitui uma oportunidade para melhorar a percepção dos problemas, possibilitando também a existência de um mecanismo de revisão futura.

tarifas pagas. Um procedimento mais moderado, que pode conduzir a resultados positivos, com utilização de redução de tarifas, consiste em diminuir o seu valor em horas de menor frequência (Patin, 1997: 91-93).

Uma outra forma de restringir a frequência consiste em limitar a acessibilidade aos parques de estacionamento, através da diminuição do número de lugares disponíveis.

As medidas "suaves" incluem a avaliação provisional da procura, a gestão das tarifas na sua versão "suave", o *marketing*, o planeamento e a coordenação, e são as preferidas dos profissionais do sector turístico. As disposições podem incluir uma melhor sinalização, um *marketing* mais adequado que prolongue a época turística, evitando a sazonalidade. A reserva adiantada dos serviços é outro instrumento que se insere neste grupo de medidas. A criação de contingentes baseia-se na limitação do número de visitantes, método utilizado nos museus americanos que abandonaram o sistema de reserva. Incluem-se ainda neste grupo as medidas de intervenção simultânea sobre a oferta e a procura (Costa e Borg, 2000: 15).

Agir sobre a oferta implica informar os turistas acerca dos itinerários alternativos, das horas de visita com menor afluência e da melhor forma de tirar partido de meios de transporte alternativos, enquanto que actuar sobre a procura exige uma diversificação dos meios de acesso, de acordo com o tipo de visitantes, uma racionalização da utilização da cidade (limitações de circulação de veículos no centro histórico) e/ou uma aquisição de *packages* de serviços ou de cartões de crédito urbanos. É ainda possível tentar gerir os fluxos turísticos através de uma estratégia que ajude a minimizar os inconvenientes suportados pela comunidade local, com recurso a compensações que transfiram para os turistas o ónus dos custos do turismo (tarifas diferenciadas para turistas e residentes, impostos sobre os serviços turísticos).

A avaliação do número de visitantes que podem ser acolhidos, simultaneamente, num determinado local (avaliação provisional da procura) admite a previsão, de forma relativamente fiável, da dimensão da procura e da sua evolução. Esta indicação é preciosa para se definir a capacidade de acolhimento em termos de superfície, volume, duração da visita e horário de funcionamento, com o objectivo de incrementar a qualidade da experiência vivida.

A gestão de fluxos turísticos implica não apenas formas de intervenção sobre a dimensão da

procura, mas também operações para evitar os impactos negativos resultantes da presença dos visitantes. A definição do modo de orientar os visitantes, para evitar as consequências indesejadas, implica a opção por uma de duas estratégias - concentração ou dispersão no tempo e no espaço.

As razões que conduzem à concentração prendem-se, sobretudo, com as restrições dos orçamentos temporais dos visitantes. As ocasiões livres para viajar apresentam uma relativa rigidez (férias de verão, fins-de-semana), embora com uma tendência crescente para se tornarem mais flexíveis. A grande concentração temporal é ainda acentuada pelas mudanças climáticas (sol e neve) e pelo tempo disponível para visitar a cidade, motivo pelo qual os turistas concentram a sua atenção nas principais atracções.

Alguns destinos têm vindo a adoptar uma política deliberada de concentração das actividades turísticas, no espaço e no tempo. Bruges perfilhou uma solução de aglomeração, acreditando que, dessa forma, o número de residentes incomodados era menor. A autarquia acreditava ainda que os habitantes da zona incluída nos circuitos turísticos conheciam as suas desvantagens. Além disso, na época baixa, podiam fruir a cidade mais à vontade, enquanto que os outros grupos, que não desejam contactos com os turistas tinham a oportunidade de evitar residir nesses locais.

A dispersão dos turistas, defendida pelos responsáveis de outras cidades, como Florença ou Oxford, tem por base o argumento da injustiça a que são sujeitos apenas alguns residentes ao sofrerem, na época alta, as consequências espaciais e sociais dos fluxos turísticos. A dispersão proporciona lucros, provenientes do turismo, a um maior número de empresas e favorece uma melhor distribuição do número de turistas ao longo do ano, evitando assim, as consequências da concentração.

A forma de organizar os circuitos também facilita a dispersão, seja num edifício, seja numa zona da cidade. A duração média de visita a um local cultural é de uma hora e meia a duas horas, variando o tempo em função da riqueza da colecção, dos objectos, da arquitectura, da decoração que se deseja apresentar. A partir dessa duração global podem ser calculados os tempos de visita a uma sala ou a uma parte definida do local da cidade, o que permite organizar os espaços de maneira a evitar a saturação muito

rápida da atenção. As colecções também podem ser repartidas de modo a criar um circuito central, para o público em geral e circuitos complementares, destinados aos apreciadores.

A terceira tática de regulação dos fluxos turísticos prende-se com a escolha dos segmentos alvo. Muitas cidades têm apostado na captação de turistas em vez de excursionistas, porque os primeiros gastam mais e geram menos impactos. Quando se faz uma escolha estratégica desta natureza devem ser implementadas outras políticas de gestão que a completem, como possuir um conjunto de propostas que abranjam animação nocturna que seduza os turistas. (Glasson et al, 1995: 152).

O aumento da resistência do local, através do incremento da qualidade dos materiais e da sua capacidade de suportar o desgaste provocado por um uso muito intenso, ou a ampliação da capacidade de acolhimento das infra-estruturas e dos serviços formam outro conjunto de opções de gestão dos impactos. Actualmente, aconselha-se um investimento na informação, na sensibilização e na educação dos turistas de modo a encorajar práticas turísticas menos lesivas.

A gestão dos impactos dos visitantes exige também medidas que incluam abordagens coordenadas e simultâneas de tráfego e peões (Glasson et al, 1995: pp. 154-156). A gestão dos fluxos de trânsito é um tema central para a evolução do turismo nos centros históricos. Na verdade, dela depende o agravamento ou a melhoria do congestionamento (trânsito e estacionamento) nas zonas históricas. As respostas de gestão têm vindo a incluir a criação de transportes que fazem a ligação entre os terminais rodoviários e ferroviários e a zona central e a pedonalização dos centros históricos (Glasson et al, 1995: 154). Neste sentido, a gestão dos fluxos de trânsito provocados pelo turismo insere-se numa política mais vasta para a cidade antiga.

A gestão dos peões é outra tarefa que não pode ser negligenciada. O estudo europeu, realizado por Glasson et. al., permite concluir que os espaços públicos e as "facilities" cheias de pessoas afectam as relações entre visitantes e visitados, gerando situações de tensão e, por vezes, de conflito. Uma boa informação no centro histórico pode facilitar a resolução deste problema, ao aconselhar os turistas sobre as várias opções de visita da cidade. A distribuição de mapas de cidade, que permitam ao visitante elaborar um mapa mental do local, um sistema de interpretação pessoal e não pessoal

de qualidade e um bom *design* urbano enriquecem a experiência do visitante. Além disso, incentivam à descoberta da cidade, evitando o seu "consumo" rápido (Glasson et. al, 1995: 154).

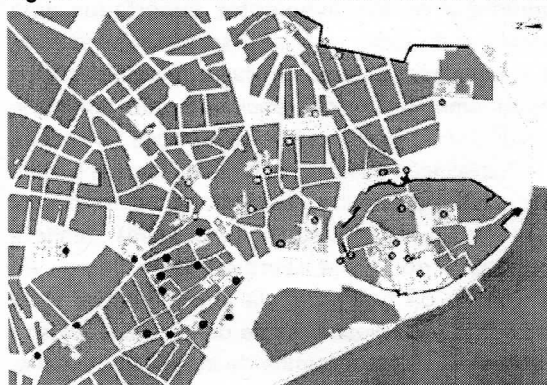
A gestão dos fluxos de visitantes, ao ajudar a controlar um crescimento indiscriminado da procura, impede a deterioração das características dos centros históricos regenerados, sobretudo dos que são objecto de intervenção em função da cultura e do turismo, porque ajuda a preservar as características distintas.

2 O Caso de Faro

O Centro Histórico de Faro abrange uma parte da cidade tradicional, cujo limite era marcado pela cerca seiscentista, embora não envolva toda a antiga área abrangida por essa muralha, ocupando apenas 39,3 ha. Possui três núcleos – Mouraria, Bairro Ribeirinho e Vila Adentro ou Intramuros, nos quais habitavam, em 2002, 3 020 habitantes, em 1 273 fogos, dos quais 153 se encontravam devolutos (Silva, 2002).

O arquitecto Cabeça Padrão foi o primeiro estudioso da cidade antiga, tendo elaborado, em 1970, o "Estudo de Prospeção, Preservação e Recuperação Urbana de Faro". O autor da investigação, que desempenhava o cargo de técnico dos Serviços de Planeamento Urbanístico, dividiu a área histórica em 3 zonas: de qualificação monumental, que correspondia à Vila Adentro; de qualidade, que se estendia de S. Francisco ao Carmo e Pé da Cruz, e ainda, uma de respeito, para proteger as duas anteriores, sustentando que a Vila Adentro era "uma das mais belas que alguma cidade de Portugal se podia orgulhar" (Jornal do Algarve, 1971).

Figura 1 – Percursos turísticos no centro histórico de Faro



Percursos Turísticos:

Percurso 1 ● Percurso 2 ○ Percurso 3 ●

Fonte: Câmara Municipal de Faro,
http://www.cmfaro.pt/concelho/concelho_caract.php?expnad=3-1

Quadro 6 – Indicadores para avaliação da capacidade de carga

	Infra-estruturas	Indicadores seleccionados	Fontes contactadas
Unidades turísticas	Unidades de alojamento	Taxa de ocupação (<i>n.º de quartos ocupados/n.º de quartos disponíveis</i>)	Associação de Turismo de Lisboa, Direcção-Geral de Turismo
	Unidades de recreio e lazer	Taxa de ocupação (<i>n.º de utilizadores/capacidade máxima das unidades</i>)	Associação de Turismo de Lisboa, Direcção-Geral de Turismo, Instituto Português de Museus, Espaços culturais, Espaços de lazer, Instituto Português do Património Arquitectónico, Câmara Municipal de Lisboa – Departamento de Estudos e Informação Urbana
	Congressos	Taxa de ocupação (<i>ocupação de instalações com congressos/disponibilidade total das instalações para congressos</i>)	Associação de Turismo de Lisboa, Direcção-Geral de Turismo, Câmara Municipal de Lisboa – Departamento de Estudos e Informação Urbana, Empresas organizadoras e gestoras de espaços para congressos
	Docas e cais	Taxa de ocupação (<i>n.º de embarcações amarradas/n.º de amarrações total</i>)	Administração do Porto de Lisboa
Ocupação do espaço urbano	Estacionamento	Taxa de ocupação dos lugares de estacionamento disponíveis (<i>diferenciado para autocarros de turismo e automóveis</i>)	Câmara Municipal de Lisboa – Divisão de Estudos e Informação Urbana, Câmara Municipal de Lisboa – Departamento de Tráfego, Empresa Pública Municipal de Estacionamento de Lisboa, Direcção Geral de Transportes Terrestres
	Acessibilidade	Acessibilidade a áreas da cidade (<i>rede de transportes públicos</i>)	Câmara Municipal de Lisboa – Divisão de Estudos e Informação Urbana, Direcção Geral de Transportes Terrestres, Acesso Multimodal Multimédia Orientado para Serviços
	Segurança	N.º de crimes participados N.º de crimes contra turistas participados	Polícia de Segurança Pública
	Comércio	N.º de estabelecimentos (<i>por tipologia de usos</i>)	Câmara Municipal de Lisboa – Direcção Municipal de Abastecimento e Consumo
	Demografia	N.º de habitantes Densidade residencial	Instituto Nacional de Estatística

De um modo geral, verificou-se que a capacidade de carga da cidade de Lisboa, na perspectiva da sua utilização turística, apresenta sobrecargas nalgumas áreas, em particular no domínio das unidades de alojamento e na área das unidades de congressos, e uma relativa folga nas restantes áreas analisadas.

Saliente-se, contudo, as deficiências deste estudo de capacidade de carga derivado,

essencialmente, da grande carência de dados específicos (por exemplo, em relação a taxas de ocupação hoteleira por unidade e a taxas de utilização de unidades de recreio e lazer), o que obrigou a análises muito agregadas, com perda de rigor. Os resultados apresentados limitam-se, portanto, a fornecer apenas uma ideia geral sobre a situação de carga turística em Lisboa, servindo, sobretudo, pela metodologia desenvolvida. De

futuro, a disponibilização e a organização dos dados necessários poderão vir a permitir uma aplicação mais correcta da metodologia e, assim, o desenvolvimento de estudos mais profundos e úteis na perspectiva da gestão eficaz dos recursos turísticos.

A análise global à capacidade de carga pode ser sumariada nos seguintes pontos:

1. Unidades turísticas

1.1 Unidades de alojamento: situação próxima do máximo de capacidade de carga nas unidades de 3 estrelas, com capacidade ainda existente para as unidades de 5 estrelas. Desajustamento entre a localização das unidades de alojamento e as unidades de recreio e lazer, mas, principalmente, com as unidades de congressos. Integração das unidades de alojamento nas áreas mais densamente ocupadas da cidade, favorecendo a acessibilidade às unidades de alojamento e a sua proximidade aos principais centros de comércio.

1.2 Unidades de recreio e lazer: aparenta uma razoável sub-utilização, com excepção do Museu dos Coches e do Oceanário. A área nobre da cidade – Belém – está carente de unidades hoteleiras com capacidade, sendo igualmente difícil a acessibilidade, apesar da grande área de estacionamento para transporte colectivo privado de passageiros.

1.3 Congressos: carência evidenciada por algumas unidades, devido a condicionantes técnicas de utilização. Mal integrado com as principais unidades de alojamento, embora razoavelmente favorecido pela acessibilidade e pela proximidade de espaços comerciais.

1.4 Docas e cais: outra das áreas que ainda não revela congestionamento, embora se encontre mal documentada para uma avaliação mais rigorosa.

2. Ocupação do espaço urbano

É difícil comentar esta vertente de forma autónoma, uma vez que ela serve todas as motivações de utilização da cidade. Em face dos dados disponíveis, é difícil a apreciação da segurança, visto que os dados são muito agregados, bem como a apreciação da demografia e da distribuição em geral das áreas comerciais, face à sua dispersão na cidade. Os únicos factores

mais objectivos foram o estacionamento e a acessibilidade, com particular destaque para o transporte ferroviário de superfície e subterrâneo. No entanto, a insuficiência de dados impede uma conclusão mais objectiva sobre a capacidade de carga.

6 Conclusões

É proposto um conjunto de acções estratégicas decorrentes da percepção, e apreciação, sobre a utilização actual dos recursos ambientais e socio-culturais com potencial turístico em Lisboa, bem como da identificação de pontos de conflito na utilização dos recursos turísticos pela população quotidiana de Lisboa e pelos visitantes turísticos. A implementação destas acções poderá vir a dar resposta a prioridades críticas enunciadas pela ATL e seus membros.

Procurou-se, igualmente, estabelecer uma métrica de avaliação inicial do desempenho ambiental de diversas tipologias de unidades turísticas em Lisboa, face ao actual conhecimento internacional em matéria de desempenho ambiental, na actividade turística. Desse modo, propõem-se como *benchmark* o melhor desempenho identificado, para cada uma das tipologias turísticas analisadas. Registe-se, contudo, que se deve salvaguardar a noção da dinâmica deste *benchmark* à luz dos princípios de melhoria contínua em gestão ambiental e da qualidade, pelo que os *benchmarks* propostos não deverão ser vistos de forma absoluta, mas apenas, como um primeiro incentivo à melhoria das práticas actualmente estabelecidas.

Procurou responder-se à sistemática solicitação da ATL sobre a necessidade de se analisar a capacidade de carga turística em Lisboa. Obteve-se uma aproximação ao conceito, apostando, fundamentalmente, numa metodologia que, sendo totalmente inovadora, tem por base apenas a capacidade de carga física e nunca foi testada. Poderá a ATL, com base nesta análise, estabelecer mecanismos de monitorização que incluam dados cruciais para se controlar a capacidade de carga na cidade de um modo que se torne mais rigoroso, assegurando, igualmente, deste modo, a sua monitorização.

Julga-se importante prosseguir um esforço de melhoria da situação relatada, no sentido de assegurar os objectivos de sustentabilidade que

motivaram este projecto. Sugere-se, assim, o desenvolvimento de:

- Guias de boa prática ambiental ao nível das unidades turísticas do município de Lisboa;
- Acções de sensibilização e de formação junto dos principais agentes;
- Roteiros sobre os recursos turísticos de maior vertente ambiental para distribuição e promoção turística;
- Indicadores de monitorização ambiental no quadro do Observatório do Turismo de Lisboa, por forma a fundamentar e monitorizar a capacidade de carga turística em Lisboa;
- Análises sobre as cargas reais de diferentes tipologias turísticas, uma vez obtida a informação relevante que permita uma análise mais precisa da capacidade de carga e das prioridades de intervenção;
- Processos de estímulos ao investimento ambiental, por exemplo, através do estabelecimento e divulgação de *benchmarks* de qualidade ambiental nas unidades turísticas, por forma a estabelecer programas de gestão ambiental que assegurem processos de melhoria contínua;
- Princípios de gestão ambiental que promovam a adopção de sistemas de gestão ambiental, nomeadamente para efeito de certificação ambiental das infra-estruturas e dos produtos turísticos.

Development Association, 10 – 12 November 1999, Madrid

Partidário, M.R. (1998) *Critérios para um Turismo Ambientalmente Responsável – Relatório final*, Projecto de investigação da FCT-UNL no âmbito do Programa Ambiente DGA/JNICT, Lisboa

Partidário, M.R. (coord.) (2002) *Proposta de um Quadro de Acção Estratégica para um Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa*, Relatório Final do projecto de investigação realizado por protocolo entre a FCT-UNL e a ATL, Vol. I e II, Lisboa.

Wight, Pamela (2000), comunicação pessoal por e-mail de 27 de julho de 2000.

WTO (1996) *What Tourism Managers Need to Know – A practical guide to the development and use of indicators of sustainable tourism*, World Tourism Organization, Madrid

WTO, WTTC e Earth Council (1993) *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry – Towards Environmentally Sustainable Development*, ed. World Tourism Organization, Madrid

Bibliografia

- ATL (s.d.) *Lisboa a passo*, Associação de Turismo de Lisboa, Lisboa
- Coccossis, H. e A. Mexa (2004) *The Challenge of Tourism Carrying Capacity Assessment – theory and practice*, Ashgate, Aldershot.
- Green Globe (1994) *Green Globe Environmental Guides*, ed. Green Globe, London
- Green Globe (2000) *The Green Globe 21 Standard for Travel and Tourism Companies*. ed. Green Globe, London.
- Henriques, E.B. (1996) *A Lisboa turística, entre o imaginário e a cidade – a construção de um lugar turístico urbano*, Edições Colibri, Lisboa
- Inskeep, E. (1998) *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*, World Tourism Organization, Madrid
- INE (2003) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo (1995 a 2003)*, Lisboa.
- INTA (1999) *Tourism and the city: sustainability and development – Aide memoire*, International Urban