

# Observatório de Turismo da Serra da Estrela – Um Instrumento para a Sustentabilidade do Turismo na Serra da Estrela – Portugal

*Vitor Manuel Gomes Roque<sup>1</sup>*  
*Gonçalo Poeta Fernandes<sup>2</sup>*  
*Anabela Oliveira Naia Sardo<sup>3</sup>*

---

## Resumo:

O Turismo é um dos setores econômicos onde a informação desempenha um papel fundamental. Deste modo, a gestão da informação, nas empresas e instituições ligadas ao Turismo, é determinante para o seu sucesso com o aumento progressivo da troca de conhecimento pela Internet. O Observatório de Turismo da Serra da Estrela assenta na concretização de uma plataforma tecnológica cuja filosofia, estrutura e organização será marcada por estudos de base científica da área do Turismo, na região da Serra da Estrela, e pela produção de informação crítica, para o setor turístico, ao nível da avaliação e da monitorização da oferta e da procura. Este observatório procura, em simultâneo, colaborar com os agentes turísticos no sentido de facilitar ou proporcionar o equacionamento de estratégias de ação, que fomentem a atratividade turística, dinamizem produtos, gerem iniciativas de negócios, fortaleçam as identidades naturais e culturais e identifiquem tendências.

**Palavras-chave:** Inovação. Internet. Turismo. Sustentabilidade. Observatório de Turismo. Serra da Estrela – Portugal.

## TOURISM OBSERVATORY – A TOOL FOR THE SUSTENTABILITY OF TOURISM IN THE SERRA DA ESTRELA, PORTUGAL

---

## Abstract:

In tourism new technologies have led to major alterations, leading to changes in the approach to information flow and needs, as well as the ways of its management, due to the high volume of data that needs to be processed and released. Thus, the information management in companies and institutions connected with Tourism is crucial to its success, with a progressive increase in the exchange of knowledge on the Internet. The Observatory for Tourism of Serra da Estrela (OTSE) is based on the creation of a technological platform that will allow the sharing of information efficiently and economically. It should be noted that the philosophy, structure and organization of this Observatory will be marked by basic scientific studies of the tourism sector in the region of Serra da Estrela and the production of critical information for the tourism industry in the evaluation and progressive monitoring of the dynamics of supply and demand. This observatory is looking for, at the same time, to cooperate with tourism partners to facilitate or enable the solving of action strategies, which encourage tourist attractiveness, creates more dynamic products, generate business initiatives, strengthen natural and cultural identities and identify trends.

**Keywords:** Innovation. Internet. Tourism. Sustainability. Observatory for Tourism. Serra da Estrela – Portugal.

---

<sup>1</sup> Mestre em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações, Membro da Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior e Professor na Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda. E-mail: vitor.roque@ipg.pt

<sup>2</sup> Doutor em Geografia e Planeamento Regional, Membro Investigador do Centro de Estudos de Geografia e Planeamento Regional da FCSH/UNL, da Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior (UDI) e Professor na Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda. E-mail: goncalopoeta@ipg.pt

<sup>3</sup> Mestre em Estudos Portugueses, Membro da Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior, Sócia fundadora dos Colóquios Internacionais da Lusofonia e Diretora da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda. E-mail: asardo@ipg.pt

# OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA SERRA DA ESTRELA – UNA HERRAMIENTA PARA LA SUSTENTABILIDAD DEL TURISMO EN SERRA DA ESTRELA, PORTUGAL

## Resumen:

El turismo es uno de los sectores económicos donde la información juega un papel clave. Por lo tanto, la gestión de la información en las empresas e instituciones relacionadas con el turismo, es crucial para su éxito con el aumento progresivo del intercambio de conocimientos a través de Internet. El Observatorio del Turismo de Serra da Estrela (OTSE) se basa en la implementación de una plataforma tecnológica cuya filosofía, estructura y organización estará marcada por estudios científicos en el área del turismo, en la Serra da Estrela, y por la producción de información crítica para la industria del turismo al nivel del seguimiento y de la evaluación progresiva de la dinámica de la oferta y de la demanda. Este observatorio busca al mismo tiempo colaborar con los agentes del turismo de modo a facilitar o poner a su disposición estrategias que promocionen los atractivos turísticos, que optimicen los productos, gestionen iniciativas de negocio, fortalezcan identidades culturales y naturales e identifiquen tendencias.

**Palabras-clave:** Innovación. Internet. Turismo. Sostenibilidad. Observatorio del Turismo. Serra da Estrela – Portugal.

## 1 INTRODUÇÃO

As novas exigências profissionais obrigam a um conhecimento profundo sobre todos os setores de atividade. As pessoas, as empresas e, em suma, as sociedades estão cada vez mais próximas e em permanente contato. Esta aproximação está a ser suportada por duas das indústrias com maior taxa de crescimento: o Turismo e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Por isso, podemos perceber que uma nova civilização tem vindo a emergir devido às novas tecnologias, acarretando diferentes e divergentes estilos de vida no trabalho, na família, na economia, na política, na escola, na cultura e no meio ambiente.

No Turismo, as novas tecnologias também provocaram alterações importantes, causando mudanças na abordagem dos fluxos e necessidades de informação e gestão devido ao elevado volume de informação que necessita de ser processado e divulgado. Deste modo, a gestão da informação nas empresas do setor do Turismo é fundamental para o seu sucesso com um aumento constante e progressivo da troca de conhecimentos pela *Internet*. De fato, a *Internet* tornou-se uma fonte privilegiada de informação, confirmada pela crescente multiplicação da rede de sítios relacionados.

O Observatório de Turismo da Serra da Estrela (OTSE), em Portugal, assenta na concretização de uma plataforma tecnológica que permitirá a partilha de informação de modo eficiente e económico. É importante referir que a filosofia, estrutura e a organização deste observatório serão marcados por estudos de base científica da área do Turismo na região portuguesa da Serra da Estrela e pela produção de informação crítica, para o setor turístico, na avaliação da dinâmica da oferta e da procura. Neste âmbito, o observatório projeta-se no levantamento de informação atualizada e estruturada sobre o turismo; na produção de conhecimento sobre os mercados e tendências de comportamento; na concertação de esforços e partilha de dados em rede; na produção de indicadores estratégicos para os profissionais do setor e na avaliação de comportamentos e definição de lógicas de ação, constituindo uma alavanca fundamental de qualificação do Turismo e da Hotelaria bem como de desenvolvimento da região da Serra da Estrela.

Integrando um conjunto de investigadores de diversas instituições nacionais e internacionais, o OTSE estrutura-se, simultaneamente, como um instrumento de fomento e desenvolvimento de pesquisa e como propulsor de interatividade com os parceiros regionais do setor turístico, disponibilizando, nomeadamente:

- a. Conteúdos com informação científica sobre o Turismo na região da Serra da Estrela;
- b. Portal OTSE para satisfazer as necessidades no que respeita a informação sobre Turismo na mesma região;
- c. Produção de estudos e dados estatísticos sobre o turismo com desagregação territorial;
- d. Desenvolvimento de relações de rede entre os diversos atores associados ao turismo na região (públicos e privados);
- e. Promoção da competitividade regional, e até mesmo nacional, do Turismo por via do desenvolvimento de informação qualificada.

Esta investigação procura descrever e demonstrar como a estrutura OTSE contribui para um melhor conhecimento do Turismo numa região específica, diagnosticando e promovendo conhecimento qualificado sobre o território ao nível das práticas, apetências e mercados, em paralelo com o alinhamento de ações que fortalecem a equidade social e a coesão territorial. Destarte, descreve-se a lógica de funcionamento do observatório, especificamente: (i) o trabalho desenvolvido; (ii) os meios pelos quais se pretende promover a realização e disponibilização de informação estratégica para divulgação aos diversos interlocutores do setor; (iii) a colaboração

com as entidades públicas e privadas e (iv) a partilha de ferramentas que, de forma sistemática, permitam a inquirição e obtenção de informação crítica para a promoção da competitividade do destino Serra da Estrela.

## 2 O ONLINE NO TURISMO

A sociedade contemporânea tem vindo a sofrer alterações económicas, políticas e sociais sem precedentes, transformando-se numa sociedade de conhecimento, onde a informação se tornou o elemento central de toda a atividade humana (CASTELLS, 2001).

As novas redes de comunicação e o cenário de globalização estão a mostrar-se como fatores determinantes que marcam a “Era da Informação e do Conhecimento” e a provocar uma permanente revolução de valores, saberes e perceções em praticamente todas as áreas do conhecimento humano (VARAJÃO, 2005).

A onipresença das tecnologias da informação e comunicação (TIC) são causa direta de profundas alterações no nosso modo de viver, aprender, divertir e trabalhar, conduzindo a novas formas de estar e de agir por parte dos utilizadores e das empresas (LAVAREDDAS, 2010). As TIC surgem, neste novo ambiente, como um poderoso instrumento de modernização, fator determinante para um posicionamento competitivo num mercado complexo e em constante evolução. Ao abrir novos caminhos e alargar horizontes, criam-se novas oportunidades, revolucionam-se e redefinem-se os modos tradicionais de atuar em sociedade, quer dos indivíduos, quer das organizações, o que torna o ambiente, quer interno, quer externo às organizações, mais competitivo (CASTELLS, 2001). Desta forma, a rede global (*Internet*) trouxe consigo, neste contexto competitivo e complexo, novas maneiras de realizar negócios, onde apenas as organizações/empresas com visão, ágeis e flexíveis terão lugar.

No campo das tecnologias, e impulsionada pela revolução tecnológica, a importância da *Internet* tem vindo sempre a aumentar e impôs-se como a principal forma de disseminação de informação e de conhecimento. Note-se que, desde a atividade mais simples à mais complexa, podemos observar que a *Internet* está quase sempre presente.

Deste modo, o atual sistema turístico não foge a estes princípios, apresentando duas características fundamentais e ao mesmo tempo relacionadas entre si: a interdependência internacional e a revolução no acesso à informação.

A interdependência internacional resulta das modificações que têm vindo a surgir, pois o turismo deixou de ser visto numa perspetiva fechada e regional/nacional para passar a ser observado num horizonte aberto e internacional. O fato dos *players* do turismo se

encontrarem cada vez mais próximos entre si faz com que os mesmos estejam dependentes uns dos outros e que as decisões produzidas funcionem como *inputs* diretos no sistema internacional. Estes *inputs* vão levar a que o sistema se tenha de adaptar constantemente aos mesmos, ou seja, os *players* já não podem viver desligados uns dos outros, pois cada vez mais, e cada vez mais depressa, têm de tomar decisões acerca do que os rodeia. Daí que o acesso a informação relevante, em tempo útil, possa ser o fator diferenciador.

A revolução da informação tem a ver com o surgimento de novos meios de difusão, dos *mass media*, em que a comunicação passou a ser feita a pensar nas massas uma vez que houve um crescimento exponencial da população exposta a esses mesmos meios. Similarmente, o turismo acompanhou esta tendência, desempenhando a *Internet* um papel fundamental. Neste sentido, a *Internet* transformou principalmente a forma como é distribuída a informação relacionada com este setor e a forma como as pessoas planejam as suas viagens (BUHALIS; LAW, 2008).

Nos últimos anos, duas grandes tendências surgiram na *Internet*, nomeadamente os designados “*websites* de media sociais” e a própria pesquisa na rede, fatores que estão a provocar mudanças significativas no sistema de turismo (XIANG; GRETZEL, 2010). Assim, por um lado, os “*websites* de media sociais” (que representam as várias formas de conteúdos gerados pelo utilizador/consumidor (CGU), como, por exemplo, os blogues, *wikis*, redes sociais, *tagging* colaborativo e a partilha de ficheiros em *websites* como o *YouTube* e *Flickr*) têm ganho grande popularidade devido à sua utilização por parte de turistas *online* (GRETZEL, 2006; PAN, MACLAURIN *et al.*, 2007). Muitos destes “*websites* de media sociais” permitem aos consumidores colocar e partilhar os seus comentários, opiniões e experiências pessoais relacionados com as viagens, que servirão de informação para outros (XIANG; GRETZEL, 2010). Isto apoia o argumento de Friedman (2007) de que o mundo é plano, “*The World is Flat*”, e os consumidores estão a ganhar mais poder na determinação da produção e distribuição da informação devido à facilidade crescente do acesso à *Internet*. Por outro lado, devido à enorme quantidade de informação disponível, a pesquisa tornou-se um modo importante de utilização da *Internet* pelos turistas (HITWISE, 2008).

Em suma, num contexto global, onde a tecnologia desempenha um papel preponderante e ao mesmo tempo se encontra em constante mudança, é essencial que todos os *players* do setor do turismo sejam de grande ou pequena dimensão, públicos ou privados, tenham as melhores informações, em tempo útil, para aí basearem as suas decisões.

### 3 DEFINIÇÃO DO TERRITÓRIO SERRA DA ESTRELA

A importância do turismo como elemento dinamizador das estruturas socioeconômicas das regiões é, hoje, um fato plenamente assumido. O seu crescimento e difusão espacial têm sido fenômenos marcantes da mobilidade e incremento do nível de vida das populações, sendo as áreas alcançadas e apropriadas pelo turismo cada vez mais diversas.

A região de montanha está vinculada, desde as origens, ao fenômeno turístico, face à sua dimensão como espaço de recreio e lazer e à sua expressão natural. A presença de uma forte componente ecológica, as possibilidades diferenciadas de ocupação ao longo do ano, o desenvolvimento de modalidades desportivas, a riqueza do seu património cultural, a integridade dos seus recursos hídricos e florestais e a expansão da oferta hoteleira e de equipamentos de desporto e lazer têm incrementado a sua vocação, assumindo-se, de forma crescente, como a grande alternativa ao turismo do litoral, com especial significado no período de inverno (PERLIS, 2002).

A Serra da Estrela é o maior relevo da cordilheira central lusa e a montanha mais elevada e emblemática do território continental português. Com 1993 metros de altitude, no seu ponto mais elevado, e características

periglaciares únicas no país, dispõe de uma estrutura geomorfológica singular, composta por um conjunto de elementos cuja dimensão, formas e geologia estabelecem patamares bioclimáticos com diferentes tipos e intensidades de ocupação. As fortes imposições climáticas originam uma ocupação sazonal às atividades tradicionais, mas permitem o desenvolvimento de diversos desportos e atividades de inverno, associados à presença de neve e da topografia. Estas condições, aliadas à floresta, aos recursos hídricos e ao património cultural, fazem com que a Serra da Estrela se posicione, na atualidade, como o principal destino turístico nacional de interior.

Para a sua delimitação territorial, como centro de interesse do observatório, considerou-se, para além da altimétrica, as diferenciações de âmbito geográfico presentes, em termos geomorfológicos, formas de uso e ocupação do solo, povoamento, densidade demográfica e sistema produtivo, de modo a criar separações ou identidades que permitissem a sua coerente individualização em relação aos territórios vizinhos, mantendo o concelho como unidade de coesão espacial. Neste sentido, procurou-se analisar e interpretar os elementos biofísicos que permitissem efetuar uma separação, isto é, a formação de um conjunto com especificação administrativa que clarificasse a área integrante da Serra da Estrela (Figura 1).

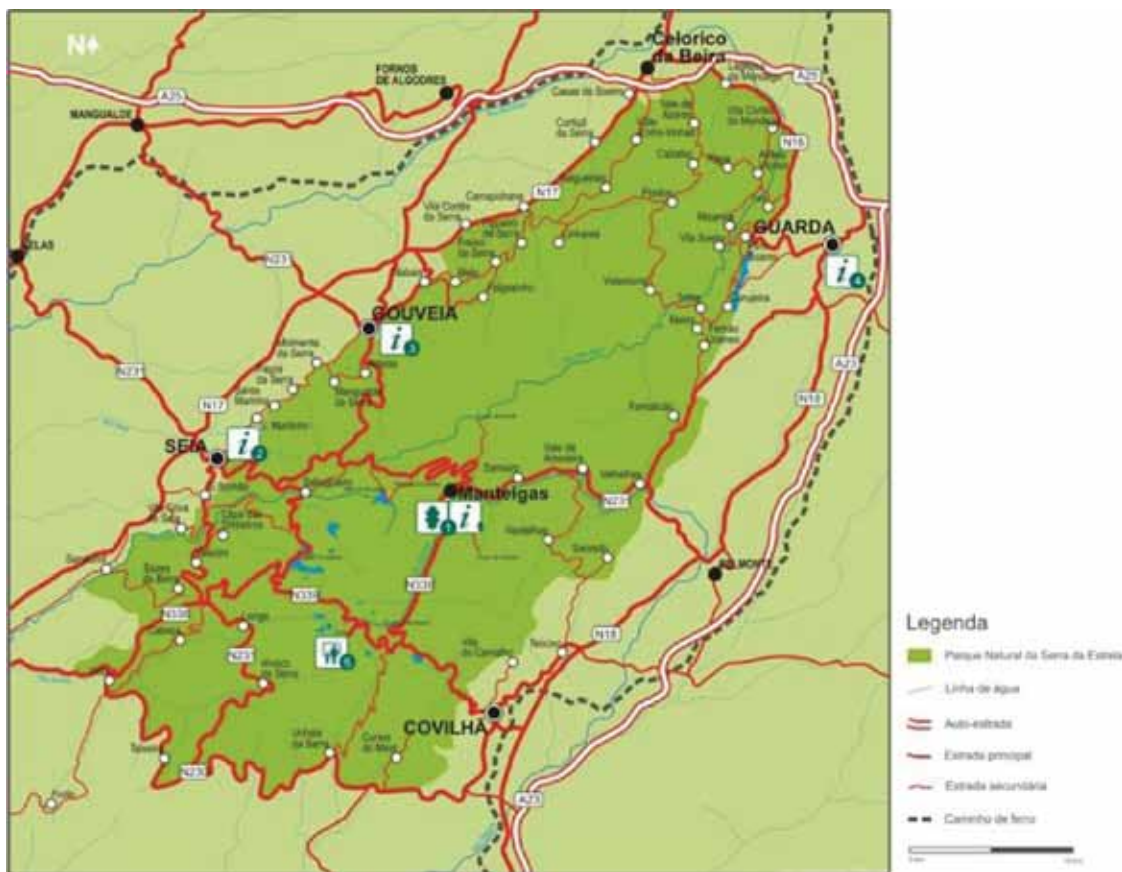


Figura 1 – Território Serra da Estrela.

Fonte: <http://portal.icnb.pt/NR/rdonlyres/D5C14D2F-2772-4508-A121-524B7801406B/6877/MapaPNSEsite6.jpg>

Na prática, esta definição de território da Serra da Estrela, como espaço de ação do OTSE, estruturou-se com base em três fatores determinantes: a integração do conjunto de concelhos que compõem o Parque Natural da Serra da Estrela; a inclusão dos três municípios da NUT<sup>4</sup> III da Serra da Estrela; os municípios cuja altitude e os modos de vida estabelecem uma relação de identidade com os espaços de montanha e, no caso presente, com a Serra da Estrela.

Clarifique-se que qualquer delimitação acarreta sempre algumas dúvidas. O mesmo aconteceu no caso em análise o que levou a que fossem obrigatória e devidamente ponderadas, em função da especificidade territorial de montanha, que, para o efeito, considerou a geomorfologia e a proximidade ao maciço central português, bem como as condições biofísicas e os modos de vida como fatores integradores dos municípios nesta abordagem. Assim, os concelhos de Belmonte, Celorico da Beira, Covilhã, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Oliveira do Hospital e Seia foram estabelecidos com o território Serra da Estrela (Figura 1).

#### 4 IMPORTÂNCIA DA MONITORIZAÇÃO DO TURISMO

O turismo assume-se, hoje, como uma das principais atividades econômicas da Serra da Estrela, a qual, atendendo à evolução e diversificação da oferta e procura, se projeta no panorama turístico nacional como um destino de múltiplas vocações e principal alternativa ao turismo litoral. Na atualidade, assistimos a uma revalorização geral da montanha, ao nível da sua imagem, processos produtivos e formas de uso, em virtude da emergência de um novo sistema social de valores, que permeia as qualidades naturais e culturais destes territórios (GASKELL, 2005). Estas mudanças de percepção, e mesmo de ocupação, levam a que estes espaços, antes hostis devido às imposições naturais, tenham hoje uma visão e apropriação distintas em resultado do seu conhecimento, abertura ao exterior e ampliação dos motivos de visita, das capacidades de estadia, cada vez mais diversificadas e qualificadas, e do reconhecimento do seu valor ecológico para as práticas turísticas (FERNANDES, 2005).

O incremento da acessibilidade, a exploração dos recursos, a difusão dos valores naturais, o alargamento das atividades de recreio e lazer e o aumento dos fluxos

de turistas têm contribuído para a sua revitalização. O acréscimo da oferta de unidades hoteleiras, diversificadas nos conceitos e nas possibilidades de ocupação de diferentes segmentos de mercado, aliado ao alargamento de equipamentos de desporto e lazer, bem como de rotas e percursos, tem fomentado as práticas turísticas, reduzindo a tendencial sazonalidade destes espaços e fomentando novas lógicas e interesses de promoção e investimento no turismo por via das entidades administrativas, investidores privados e parcerias.

O turismo representa, para a Serra da Estrela, um fator estratégico para a promoção da economia e elevação do bem-estar social desta região montanhosa. A sua evolução e o seu caráter dinâmico, com repercussões diretas nas comunidades e no território, implicam uma abordagem cada vez mais cuidada e com referenciais técnicos capazes de fomentarem o incremento desta atividade de forma sustentável, quer a nível socioeconómico, quer ambiental (FERNANDES, BRIGAS *et al.*, 2005). Assim, urge monitorizar e produzir informação periódica adequada e rigorosa sobre as características do turismo na região, principalmente no que diz respeito aos principais mercados turísticos, aos perfis de consumo, à repartição ao longo do ano, às motivações e formas de acesso ao destino, entre outras.

Recorde-se que, tal como previsto anteriormente, nestas primeiras décadas do século XXI, o turismo se apresenta cada vez mais descentralizado e emancipado, com condutas fragmentadas, múltiplas realidades, peculiaridades e distintas formas de apropriação dos espaços ou destinos turísticos (TSCHANZ; KLEIN, 1996). A complexidade de comportamento e posicionamento, quer da procura, quer da oferta turística, obriga a um conhecimento aprofundado das tendências e lógicas de funcionamento deste setor. Esta exigência implica o domínio de metodologias de análise e diagnóstico, bem como a aplicação de ferramentas diversas que permitam conhecer as realidades do setor e as tendências que se desenham, de modo a poderem ser estabelecidas intervenções adequadas às realidades existentes e perspectivadas, procurando tornar o turismo como verdadeiro fator de desenvolvimento, com todos os efeitos multiplicadores que lhe são conhecidos. Relembre-se que o turismo tem conquistado uma posição de destaque, e mesmo de fator estratégico, para a região de Portugal que o OTSE pretende abranger.

As formas de viver o lazer e o turismo têm vindo a diversificar-se nas práticas e nos destinos, estando o universo turístico dominado por diferentes motivações e adaptabilidades e cada vez menos por procuras homogêneas. A capacidade de gerar

<sup>4</sup> NUT ou Nomenclatura Comum das Unidades Territoriais para fins Estatísticos é uma nomenclatura que define sub-regiões estatísticas em que se divide o território português.

inovação, antecipar tendências, satisfazer expectativas, coordenar projetos, adaptar a oferta às novas procuras, diferenciar e tornar competitivos os destinos turísticos surgem como questão decisiva na abordagem atual do turismo e no incremento da atratividade dos espaços turísticos. Para tal, a existência do OTSE revela-se fundamental, quer na produção de informação de qualidade para os profissionais do setor, quer na avaliação de comportamentos e definição de lógicas de ação, constituindo uma alavanca fundamental para a qualificação do Turismo, da Hotelaria e da Restauração na região.

As atuais dinâmicas que influenciam o desenvolvimento do turismo, resultantes dos diferentes comportamentos ao nível da procura e da oferta, bem como de novas racionalidades provenientes da conjuntura econômica, ambiental e sociocultural, implicam modelos inovadores de planeamento e gestão do turismo. Assistimos a mudanças, numa crescente diferenciação e qualificação das práticas turísticas, que exigem maiores níveis de conhecimento na tomada de decisões e no fortalecimento dos destinos turísticos, promovendo, incontornavelmente, a produção de informação e a concessão de lógicas de atuação e de instrumentos de gestão adequados para a transferência de conhecimento e consolidação das vantagens competitivas, garantindo a sustentabilidade do turismo (BUHALIS, 2002).

Na fase de desenvolvimento do turismo, que vivemos hoje, assistimos à importância crucial das TIC. Recorre-se, por isso, aos mais diversos avanços da tecnologia, que permitem: (i) divulgar produtos; (ii) gerir a distribuição da oferta instalada; (iv) fornecer dados sempre atualizados e qualificados para a tomada de decisões e (v) programar investimentos e novos produtos. Os operadores turísticos, as entidades administrativas e as diversas empresas e instituições ligadas ao setor poderão, de uma forma cooperante e socorrendo-se do trabalho em rede, obter a informação necessária que facilite a operacionalização, incrementando as relações das instituições de ensino e investigação com os diversos atores que constroem e desenvolvem o destino turístico da Serra da Estrela.

## 5 OBSERVATÓRIO DE TURISMO DA SERRA DA ESTRELA

### 5.1 ÂMBITO

O OTSE assume-se com uma estrutura que permitirá a execução de estudos, a obtenção de dados, o conhecimento de dinâmicas e de informação estratégica

para o turismo da região, tendo como missão promover o acompanhamento, a análise e a divulgação da evolução da atividade turística, de forma independente e responsável, garantindo a idoneidade da informação técnico-científica produzida e/ou divulgada na sua plataforma, com o objetivo fundamental de contribuir para o desenvolvimento de um turismo sustentável na Serra da Estrela e integrado nas estratégias globais de desenvolvimento regional e nacional. Neste âmbito, colabora com os agentes turísticos, municípios, associações profissionais, escolas de ensino secundário e profissional, instituições de ensino superior e centros de investigação, no sentido de promover uma atualização científica, quer de conhecimentos, quer de metodologias, proporcionando o desenvolvimento de estratégias de ação, que fomentem a atratividade turística, dinamizem produtos, gerem iniciativas de negócios, fortaleçam as identidades naturais e culturais e monitorem tendências.

Desta forma, a área de atuação do OTSE incidirá principalmente na investigação científica, no estudo, análise, monitorização, acompanhamento e avaliação da atividade turística na região da Serra da Estrela (área definida no ponto 2.), proporcionando relatórios, indicadores, perfis de procura e estratégias que promovam o conhecimento do setor e as lógicas que, a cada momento, norteiam a procura e a oferta.

### 5.2 OBJETIVOS

Tendo-se constatado sérias lacunas e até vazios no acompanhamento, divulgação e análise da evolução da atividade turística na região, o observatório procura colmatar déficits de informação específica sobre a dinâmica turística no destino, fomentar articulações de trabalho solidário e em rede, interagindo com os turistas e as estruturas de suporte à atividade na Serra da Estrela.

Partindo desta constatação, o OTSE desenvolve a sua atividade no sentido de:

1. Conhecer melhor o setor do turismo na Serra da Estrela, através de um estudo da oferta turística regional bem como do fenómeno turístico na região, mediante uma análise da relação entre o setor turístico e o meio ambiente envolvente e, em última instância, entre a oferta e a procura;

2. Recolher, tratar, armazenar e difundir dados que possam contribuir para o planeamento e desenvolvimento da região de uma forma concertada, sustentável, com uma perspectiva de futuro e com responsabilidades partilhadas em prol de um benefício comum;

3. Ser uma ferramenta de acompanhamento, divulgação e análise da evolução da atividade turística para a formulação de diagnósticos setoriais e subsetoriais com relevo para os agentes envolvidos na área do turismo;

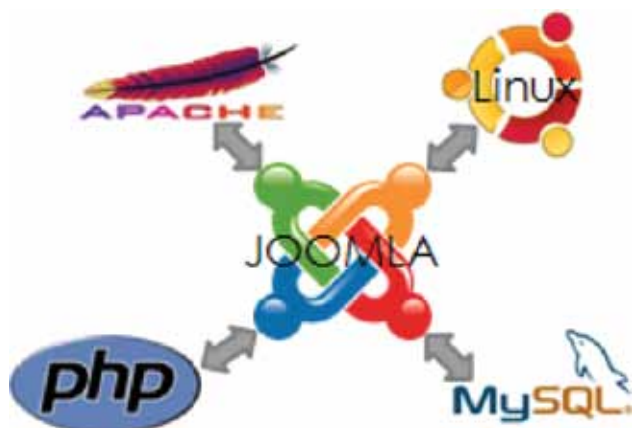
4. Estimular e promover o debate e a reflexão sobre as dinâmicas atuais da Serra da Estrela, associadas ao turismo e às TIC;

5. Realizar estudos, lançar e cruzar operações estatísticas, e de investigação, refletir e discutir assuntos centrais ao funcionamento do sistema e setor turístico na região.

### 5.3 IMPLEMENTAÇÃO

O desenvolvimento da plataforma do OTSE é suportado com recurso a *software open source*<sup>5</sup> e assente num servidor Apache a funcionar com extensões PHP, a base de dados suportada num servidor MySQL e o Joomla como o sistema de gestão de conteúdos (*CMS – Content Management System*).

O Joomla é uma das ferramentas *open source* atualmente existentes para o desenvolvimento de *websites* com conteúdos dinâmicos. É uma *framework*<sup>6</sup> com os recursos básicos para manutenção e administração pré-definidos, que disponibiliza a integração entre o sistema operativo, o servidor Apache, a base de dados MySQL, a linguagem de programação PHP e o *browser* (Figura 2).



**Figura 2** – Software utilizado na construção da plataforma do OTSE.

**Fonte:** Do autor, 2013.

<sup>5</sup> *The Open Source Definition* – <http://www.opensource.org/docs/osd>.

<sup>6</sup> O termo *framework* é utilizado para definir um conjunto de regras (representado em código) sobre as quais se podem desenvolver soluções com maior facilidade. Visa o estabelecimento e definição de uma base e/ou enquadramento de trabalho reutilizável que tenta resolver determinadas complexidades e/ou tarefas comuns e rotineiras (ou seja, transversais a vários projetos) do desenvolvimento de *software*.

A escolha do Joomla prendeu-se com o fato de o mesmo disponibilizar um conjunto de características importantes, tais como: (i) a facilidade de utilização, (ii) a versatilidade, (iii) as diferentes possibilidades de personalização e, também, (iii) a disponibilização de um conjunto diversificado de modelos, extensões e *plugins* (ROQUE e DUARTE, 2010). As extensões<sup>7</sup>, *authentication, events, forum, maps & locations, newsletter, site search* e *social media*, são alguns dos muitos recursos disponíveis.

O Joomla permite, desta forma, que pessoas sem grandes conhecimentos técnicos consigam fazer, com relativa facilidade, o desenvolvimento e a gestão de um *website*.

Como resultado final da compilação destas diferentes tecnologias, resultou a plataforma do OTSE (Figura 3) que pode ser acedida no endereço <http://www.otse.com.pt>.



**Figura 3** – Página de entrada no *website* do OTSE.

**Fonte:** Do autor, 2013.

O interesse e necessidade de informação crítica para a dinamização do turismo e incremento da sua competitividade, na região, têm gerado um reconhecimento da função do observatório como elemento de recolha e produção de informação qualificada. Este reconhecimento é valorizado por estar associado a uma Escola de Ensino Superior, a Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda (ESTH/IPG), vocacionada para ensino/formação na área do Turismo, o que facilita a recolha e transferência de conhecimento com os atores regionais, impulsionando uma colaboração em rede, o desenvolvimento de projetos e a reflexão conjunta. O aumento do número de estágios curriculares, a participação em eventos de caráter técnico e científico e o incremento da investigação aplicada

<sup>7</sup> Extensões Joomla – <http://extensions.joomla.org/>.

reforçam o compromisso e o envolvimento relativo à avaliação do setor e ao aprofundamento do conhecimento.

A colaboração entre os diversos parceiros vai permitir o estabelecimento de metodologias de ação que incrementem o desenvolvimento de investigações paralelas, com a implicação de estudantes de licenciaturas e de mestrados, a partilha de conhecimentos e de recursos humanos e materiais, bem como a promoção de intercâmbios e trocas de experiências.

As metodologias a adotar articulam-se em três dimensões:

1. Documental, na recolha de informação e dados referentes à região, quer por via da diversa bibliografia existente, procurando estruturar um acervo que permita uma análise alargada dos recursos, produtos e potencialidades existentes, com um conhecimento aprofundado das diversas componentes integrantes no desenvolvimento turístico e promoção do desenvolvimento. Assinale-se a importância de alargar o conhecimento sobre os territórios de montanha, conhecer as lógicas de procura destes destinos, perceber o perfil do visitante e indagar sobre as formas de cooperação dos diversos atores que compõem a estrutura turística da região. Refira-se a importância do tratamento das fontes estatísticas, permitindo produzir documentos ilustrativos e com dimensão retrospectiva;

2. Não documental, pela aplicação de inquéritos e entrevistas relativas à procura turística, oferta de alojamento e de restauração, de empresas de animação e turismo, de associações profissionais do setor e de entidades administrativas;

3. Articulação de bases de dados de modo a gerar, numa plataforma eletrônica, documentos e dados que permitam ser consultados, bem como gerar uma aplicação que possibilite o envolvimento da rede de parceiros num projeto comum de introdução de dados e de partilha de informação.

## 6 CONCLUSÕES

Assumindo o turismo um papel cada vez mais preponderante face aos seus múltiplos efeitos económicos, sociais e ambientais, importa que a sociedade contemporânea se preocupe com os dados do presente, conhecendo o passado, e procure informação relevante para tentar perspectivar o futuro. As tecnologias constituem ferramentas fundamentais para o conhecimento e divulgação do turismo, projetando-se como meios privilegiados de divulgação e gestão de destinos, com a capacidade de interagir e interatuar em

rede com os diversos interlocutores turísticos, desde as entidades administrativas à hotelaria e aos diversos segmentos de procura.

A diversidade cultural e a homogeneidade natural do território a observar pelo OTSE, onde se incluem os municípios integrantes do Parque Natural da Serra da Estrela, assim como os concelhos com características de montanha e a totalidade do território com nomenclatura de unidade territorial Serra da Estrela, permitem potenciar um espectro de investigação relevante e propiciador de análises e estudos pertinentes. Monitorizar o fenómeno turístico, para além de conhecer o território e inventariar ou identificar recursos ou equipamentos, é determinante na ação OTSE.

Assumindo o compromisso de manter um olhar atento, minucioso e idóneo sobre a realidade da atividade turística na região da Serra da Estrela e adotando as novas tecnologias como suporte instrumental para esse desígnio, o OTSE visa ser consistente na recolha e tratamento de informação e consequente produção de indicadores e conhecimento para apoio à decisão.

A *Internet*, essencial neste projeto, faz parte integrante do dia a dia de todas as sociedades contemporâneas de forma global e é utilizada como recurso imprescindível para a gestão da informação e do conhecimento, tendo ajudado à mudança do paradigma do sistema turístico.

O ano de dois mil e doze, o primeiro na atividade do Observatório do Turismo da Serra da Estrela (OTSE), tem vindo a permitir a materialização de um projeto de referência que resultará em maior competitividade para a promoção, organização e desenvolvimento do turismo na região da Serra da Estrela, resultado de esforços corporativos e de trabalho colaborativo entre os agentes e parceiros que se vêm associando.

## REFERÊNCIAS

BUHALIS, D. Information Technology and Tourism: Trends and Developments. *Estudis de Turisme de Catalunya*, v. 6, n. 10, p. 21-26, 2002.

BUHALIS, D.; LAW, R. Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet – The state of eTourism research. *Tourism Management*, v. 29, n. 4, p. 609-623, 2008.

CASTELLS, M. *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society*. Oxford: Oxford University Press, 2001.



FERNANDES, G. et al. Dinâmicas Demográficas e Transformação da Paisagem nos Concelhos do Parque Natural da Serra da Estrela (PNSE). X Congresso Ibérico de Geografia, 2005, Universidade de Évora.

FRIEDMAN, T. *The world is flat. A Brief History of the Twenty-first Century*. New York: Farrar, Straus & Giroux 2007.

GASKELL, F. Áreas de montanha têm vantagem no mercado global. *Pessoas e Lugares – Territórios de montanha*, v. 28, 2005.

GRETZEL, U. Consumer-generated content: trends and implications for branding. *e-Review of Tourism Research*, v. 4, n. 3, p. 9-11, 2006.

HITWISE. Google Receives Nearly 68 Percent of U.S. Searches in April 2008. New York, 2008. Disponível em: < <http://www.hitwise.com/us/press-center/press-releases/archived-press-releases/google-receives-us-searches/> >. Acesso em: 23 abr. de 2011.

LAVAREDAS, R. *A internet como meio de promoção turística na Região de Lisboa : o sector público*. Dissertação. Universidade Aberta. Lisboa, 2010.

PAN, B.; MACLAURIN, T.; CROTTS, J. Travel blogs and the implications for destination marketing. *Journal of Travel Research*, v. 46, n. 1, p. 35, 2007.

PERLIS, A. 2002 International Year of Mountains. *Unasywa*, v. 208, 2002.

ROQUE, V.; DUARTE, P. Social Networks at the Service of Tourism: The InforTur platform. *Advances in Tourism Research – International Association for the Scientific Knowledge*. 2010. Oviedo: IASK

TSCHANZ, N.; KLEIN, S. *Internet Strategy Development in Tourism-Concept and Case Study*. SISnet Research Workshop 'Internet and Business', 1996, Lisbon.

VARAJÃO, J. *A arquitectura da gestão de sistemas de informação*. Lisboa: FCA-Editora de Informática, 2005.

XIANG, Z.; GRETZEL, U. Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, v. 31, n. 2, p. 179-188, 2010. ISSN 0261-5177. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6V9R-4W14HJ5-1/2/32e6750698eecd41ac78a2712a491e1> >.

## AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem à Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior (UDI) do Instituto Politécnico da Guarda e à Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) – fundo PEst-OE/EGE/UI4056/2011.

*Recebido em 18 de outubro de 2012.*

*Aprovado, em sua versão final, em 21 de outubro de 2012.*