



COMISSÃO EUROPEIA

RESUMO

Para um turismo costeiro de qualidade

Gestão integrada da qualidade (GIQ) dos destinos turísticos costeiros

Direcção-Geral Empresa
Unidade Turismo



Bruxelas, 2000

Encontram-se disponíveis numerosas outras informações sobre a União Europeia na rede Internet, via servidor Europa (<http://europa.eu.int>)

Uma ficha bibliográfica figura no fim desta publicação

Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2000

ISBN 92-828-8041-9

A presente publicação foi realizada no âmbito de um contrato de estudo. Os pontos de vista nela expressos não podem, em caso algum, ser considerados como uma tomada de posição oficial da Comissão Europeia.

© Comunidades Europeias, 2000

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte

Printed in Belgium

IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO

Preâmbulo

O turismo é essencial à realização dos grandes objectivos da União Europeia, ou seja, a promoção do interesse do cidadão europeu, o crescimento e o emprego, o desenvolvimento regional, a gestão do património cultural e natural, bem como o reforço da identidade europeia.

As zonas costeiras merecem uma atenção particular, como o demonstra o programa de ordenamento integrado das zonas costeiras, lançado pela Comissão Europeia em 1995, que abrange o conjunto dos sectores de actividade e contém princípios-chave que devem ser aplicados para melhorar a situação destes espaços.

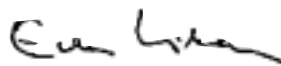
Um turismo de qualidade pode contribuir para o desenvolvimento sustentável das zonas costeiras, melhorando a competitividade das empresas, respondendo às aspirações sociais e preservando o ambiente cultural e natural.

Ter sucesso, simultaneamente, nestes diferentes domínios, a nível de um destino turístico, exige uma intervenção global, centrada na satisfação do turista e baseada nos princípios do desenvolvimento sustentável, que nesta publicação é designada por gestão integrada da qualidade (GIQ).

Embora a intervenção do tipo GIQ seja relativamente recente, alguns destinos turísticos costeiros têm vindo a fazer esforços significativos nesse sentido. Definiram estratégias com os parceiros-chave, aplicam boas práticas e desenvolvem continuamente instrumentos de acompanhamento e avaliação, para ajustar essa intervenção em função das suas incidências económicas, sociais e ambientais. O objectivo da presente publicação é extrair ensinamentos da experiência destes destinos e formular recomendações úteis para os destinos turísticos costeiros.

A comunicação da Comissão «Reforçar o potencial do turismo em matéria de emprego», de Abril de 1999, realça a importância de uma ampla difusão deste tipo de trabalho. Com base nesta comunicação, o Conselho de Ministros de 21 de Junho de 1999 deu uma nova dinâmica às acções em prol da qualidade e do turismo sustentável. Por outro lado, as orientações para os programas do período 2000-2006 recomendam que os fundos estruturais apoiem um desenvolvimento turístico orientado para estes mesmos objectivos.

A Comissão tenciona continuar a favorecer o intercâmbio de boas práticas no domínio do turismo, com a ajuda de todos os parceiros públicos e profissionais do sector.



Erkki Liikanen
Membro da Comissão Europeia

Introdução

O turismo costeiro

O turismo costeiro é uma das mais antigas formas de turismo. Algumas estâncias são frequentadas desde o século XIX. Originalmente reservado a uma elite, evoluiu para uma forma de turismo caracterizada por uma forte concentração sazonal de turistas, que afluem a um mesmo destino principalmente durante a época estival.

Actualmente, o turismo costeiro europeu enfrenta uma concorrência cada vez maior, uma enorme necessidade de investimentos e de modernização das infra-estruturas, assim como a exigência crescente de preservar as suas riquezas: o mar, as praias, as zonas húmidas, etc.

O tempo em que tudo se resumia a mar, praia e sol parece estar ultrapassado. Os turistas procuram um leque variado de actividades e de experiências. Neste domínio, os destinos europeus dispõem de recursos muito ricos para uma oferta diferenciada: combinações de actividades (lazer, desporto, património cultural e natural, gastronomia, etc.), mar e montanha ou mar e campo, etc.

Ao mesmo tempo, as populações locais manifestam uma preocupação crescente em preservar a sua identidade, o seu meio ambiente e o seu património natural, histórico e cultural dos riscos decorrentes de um turismo mal controlado.

A gestão integrada da qualidade (GIQ) é uma forma de actuar nestas três frentes: desenvolvimento económico, protecção do ambiente e identidade das populações residentes. Oferece uma experiência única e original ao visitante, garantia de satisfação e de fidelidade, e vai, o mais possível, ao encontro da legítima aspiração da população a um desenvolvimento local sustentável.

A presente publicação resume os factores de sucesso destas intervenções, destaca modos de actuação e ilustra os meios utilizados e os resultados obtidos a partir de quinze estudos de casos de destinos turísticos costeiros na Europa.

A quem se dirige esta publicação?

Este documento é dirigido a todos os operadores públicos ou privados com intervenção na gestão dos destinos turísticos costeiros e, naturalmente, aos responsáveis e prestadores de serviços e produtos turísticos à escala do destino, mas também àqueles que têm responsabilidades no desenvolvimento local (económico, ambiental, de ordenamento do território, etc.).

As experiências e as recomendações são de natureza a inspirar igualmente as entidades oficiais locais, regionais e nacionais, motores e sustentáculos essenciais das intervenções de qualidade de um destino.

Também as empresas turísticas, nomeadamente as PME, podem encontrar aqui indicações sobre a forma de contribuírem, individualmente ou associadas, para a melhoria da qualidade do destino.

Que tipos de destinos costeiros foram seleccionados para a análise?

Esta publicação tem por objecto destinos costeiros inseridos no Espaço Económico Europeu.

Não se trata apenas dos destinos localizados junto ao mar, mas, principalmente, daqueles que são identificados, reconhecidos e promovidos como um conjunto homogéneo, onde as actividades turísticas litorais constituem o principal atractivo para o visitante. Neste sentido, nem as cidades portuárias nem as charnecas desoladas e pouco frequentadas do Norte da Europa são contempladas nesta publicação.

Método de trabalho

Esta publicação é o resultado de um estudo realizado pela empresa belga Organisation Gestion Marketing (OGM) para a Direcção-Geral Empresa, Unidade Turismo, da Comissão Europeia.

O processo de identificação e selecção dos 15 casos estudados assenta numa ampla recolha de informação junto de organismos europeus, nacionais e regionais, e na apreciação das respostas a um questionário de auto-avaliação que foi endereçado individualmente a 162 destinos costeiros no Espaço Económico Europeu.

Uma primeira selecção, feita por um painel de especialistas, conduziu à escolha de 25 destinos, que foram objecto de pesquisas complementares para, finalmente, se reterem apenas 15 a estudar de forma aprofundada (nomeadamente através de visitas aos locais).

Os 15 destinos que, por fim, foram escolhidos reflectem a diversidade dos destinos turísticos costeiros europeus, quer quanto a localização, dimensão, contexto turístico, grau de maturidade das intervenções de qualidade e da forma de as conduzir, quer quanto a objectivos e estratégias. Estas situações não são únicas, mas reflectem experiências reais de carácter ilustrativo e não pretendem, de forma alguma, ser consideradas como modelos.

Estrutura do resumo das recomendações

Dinâmica de parceria: criar condições que favoreçam a emergência de uma intervenção de gestão integrada da qualidade	7
Dinâmica de concepção: planos estratégicos e objectivos	9
Dinâmica de implementação da gestão integrada da qualidade	9
Iniciativas das entidades oficiais	9
Ambiente e desenvolvimento sustentável	10
Acessibilidade e mobilidade	10
Segurança	10
Serviços e apoio da entidade competente comum aos agentes	10
Comunicação interna e animação	10
Promoção e comunicação externa	11
Novas tecnologias da informação e da comunicação	11
Formação	11
Serviços oferecidos aos turistas	11
Informação e acolhimento	11
Alojamento e restauração	12
Atracções, eventos, produtos combinados	12
Dinâmica de acompanhamento	12
Satisfação dos turistas	12
Satisfação dos profissionais de turismo	13
Medição do impacto do turismo na economia, no ambiente e na qualidade de vida dos habitantes	13
Dinâmica de avaliação e de redefinição dos elementos da intervenção analisada	13
Conclusão	14

Resumo das recomendações

As recomendações a seguir formuladas destinam-se principalmente aos agentes públicos e privados do turismo que desejem contribuir para um desenvolvimento harmonioso da indústria turística na sua localidade e região envolvente, otimizando os efeitos positivos, tanto no plano da satisfação dos turistas como no plano socioeconómico e da qualidade de vida dos seus concidadãos.

As recomendações baseiam-se na análise dos factores que se revelaram determinantes no sucesso da GIQ dos destinos turísticos costeiros. Abrangem tanto a fase de concepção da intervenção, as estratégias e as realizações, como a implementação, os meios, as acções e os resultados.

Têm um alcance prático, por forma a responder às necessidades concretas dos agentes do turismo que, muitas vezes, ouvem falar da gestão integrada da qualidade de um destino turístico sem compreender verdadeiramente os seus desafios e implicações, ou até como abordar e executar uma tal intervenção.

É necessário fazer quatro advertências prévias:

- estas recomendações não são universais nem exaustivas, mas simplesmente ilustrativas das práticas que foram bem sucedidas e cujo espírito, de algum modo, pode ser aplicado noutros locais;
- a gestão integrada da qualidade é um novo conceito de gestão de destinos turísticos: a maior parte dos pioneiros encontra-se ainda numa fase de aprendizagem, em que os êxitos coexistem com os fracassos;
- o próprio conceito de gestão integrada da qualidade é desconhecido para muitos dos agentes no terreno: para além dos que foram seleccionados, há certamente outros destinos que se inserem neste tipo de intervenção, sem nunca terem sentido a necessidade de a associar ao conceito de gestão integrada da qualidade;
- os resultados deste estudo devem ser interpretados como um contributo para a política europeia de promoção da qualidade e para a sua estratégia de acção, visando, entre outros aspectos, a divulgação de boas práticas nos Estados-Membros.

A realização deste estudo permitiu desenvolver um esquema da intervenção de gestão integrada da qualidade proposta para os destinos turísticos costeiros, que funcionou como fio condutor da apresentação dos casos seleccionados. Este esquema é global e sistémico, flexível e adaptável: de algum modo, é um referencial evolutivo e iterativo.

Dinâmica de parceria: criar condições que favoreçam a emergência de uma intervenção de gestão integrada da qualidade

Não existe receita para realizar com sucesso um projecto de qualidade para um destino turístico costeiro. No entanto, há algumas condições básicas que, quando reunidas, aumentam as probabilidades de uma melhoria sustentável.

De uma maneira geral, a gestão integrada da qualidade é um processo iterativo e participativo.

No turismo, e particularmente quando se trata de destinos costeiros, este processo implica uma política de gestão integrada, isto é, que diz respeito ao conjunto de agentes que participam, em simultâneo, não só na oferta turística de base, pólo de atracção para o visitante, mas também nos serviços complementares, importante suporte da experiência global.

São seis as condições que suscitam, mantêm e desenvolvem a dinâmica de parceria dos vários agentes:

- criar uma direcção forte, bem estruturada, institucionalizada, dotada de meios de acção (financeiros e humanos), que disponha de autonomia e competências, e beneficie do apoio dos poderes públicos, dos agentes do sector privado e da população local;
- desde a fase de definição do projecto até ao acompanhamento da sua execução, desenvolver uma intervenção de parceria baseada na colaboração estreita e coerente entre todos os agentes ao nível local, regional, nacional e até internacional, beneficiando assim dos efeitos de sinergia, de desmultiplicação das acções e das economias de escala daí resultantes;
- elaborar uma visão comum de desenvolvimento do turismo, baseada na concertação entre agentes, na consulta à população local e num sistema eficaz de circulação interna da informação;
- procurar uma distribuição equilibrada dos efeitos positivos do desenvolvimento turístico costeiro entre os visitantes, os profissionais do sector, o seu pessoal e a população local. Trata-se de criar condições para uma operação de somatório positivo, em que cada um obtenha um valor acrescentado;
- definir uma política coerente e coordenar no terreno a acção dos serviços responsáveis pelo turismo e dos outros serviços responsáveis pelo desenvolvimento do destino costeiro, que contribuam de forma substancial para a qualidade da experiência do visitante (ambiente, urbanização, transportes, limpeza pública, polícia, etc.);
- criar incentivos que favoreçam a emergência e encorajem o desenvolvimento da iniciativa privada na melhoria da qualidade do turismo. Estes incentivos deverão ser construtivos ou repressivos e poderão assumir múltiplas formas (fiscalidade, ajudas e subsídios, informação e promoção, prémios e recompensas, formação, etc.).

Congregar os parceiros em torno de uma entidade competente comum: a gestão integrada da qualidade requer uma entidade competente forte e reconhecida

Estruturação e tipologia dos agentes

O plano estratégico de desenvolvimento deverá:

- identificar os vários agentes, representantes das entidades políticas e administrativas a todos os níveis (local, regional, nacional, europeu), profissionais de turismo dos sectores público e privado (organismos públicos de turismo, associações profissionais, proprietários e gestores de empresas turísticas), representantes da sociedade civil (organizações não governamentais, representantes da população, cidadãos);
- definir as estruturas de concertação, consulta e informação dos vários parceiros e descrever os respectivos modos de funcionamento (grupos de trabalho, reuniões de bairro, inquéritos, métodos de acompanhamento e avaliação dos resultados, etc.).

Distribuição de papéis entre os agentes

O plano estratégico de desenvolvimento deverá descrever de forma precisa o papel, as responsabilidades e os direitos de cada um dos agentes em cada uma das fases da intervenção GIQ.

Dinâmica de concepção: planos estratégicos e objectivos

A escolha dos objectivos depende de factores ligados ao contexto, à imagem, ao posicionamento e às orientações da política de desenvolvimento turístico do destino costeiro. Em termos ideais, os objectivos deverão ser definidos em coerência com a política de desenvolvimento territorial. A implementação da GIQ dos destinos turísticos costeiros pressupõe que se dê uma atenção particular aos seguintes aspectos:

- análise da situação existente;
- definição dos objectivos e das linhas orientadoras da intervenção;
- ambiente e desenvolvimento sustentável;
- recursos humanos e acções de formação.

Análise da situação existente

Os agentes de um destino turístico costeiro deverão dispor de uma análise aprofundada de tipo SWOT sobre o posicionamento do turismo em relação às grandes tendências do mercado, das suas potencialidades e dos limites do seu desenvolvimento sustentável, assim como do seu impacto positivo e dos seus obstáculos.

Definição dos objectivos e das linhas orientadoras da intervenção

As razões de ser do lançamento de uma intervenção GIQ deverão ser claramente explicitadas, para evitar a posterior frustração das expectativas dos agentes públicos e privados e da comunidade local. Estas razões de ser deverão ter, de preferência, uma conotação mais positiva e preventiva do que negativa e correctora.

Os objectivos deverão ser operacionais, mensuráveis e escalonados no tempo. Sendo em numero limitado, serão mais facilmente comunicáveis, contribuirão para congregar os agentes, reforçarão a mobilização interna do destino e aumentarão a informação a visitantes cada vez mais sensíveis aos apelos do consumo.

Ambiente e desenvolvimento sustentável

Estes objectivos devem estar inseridos numa estratégia global de desenvolvimento costeiro que tenha por objectivo maximizar os efeitos socioeconómicos locais e otimizar a qualidade de vida das gerações actuais e vindouras. Estas perspectivas são coerentes com o conteúdo da Agenda 21.

Recursos humanos e acções de formação

O factor humano é uma das chaves do sucesso de um destino turístico costeiro. É da qualidade dos contactos humanos que o visitante se recordará mais frequentemente e de que falará àqueles que o rodeiam. A escolha dos objectivos deverá, portanto, integrar sempre a satisfação dos empregados, multiplicando as oportunidades de realização pessoal através de uma política de formação contínua e de melhoria das condições de trabalho.

Dinâmica de implementação da gestão integrada da qualidade

Iniciativas das entidades oficiais

Cada destino costeiro escolhe as suas próprias prioridades para a implementação do seu plano de gestão integrada da qualidade. Esta escolha, muitas vezes determinada pelas mesmas razões que estiveram na base de uma primeira reflexão sobre a qualidade, bem como pelos recursos turísticos de cada destino, traduz-se por uma grande diversidade de acções, frequentemente da iniciativa das entidades oficiais, nomeadamente nas seguintes áreas:

- ambiente e desenvolvimento sustentável;
- acessibilidade e mobilidade;
- segurança.

Ambiente e desenvolvimento sustentável

As políticas de desenvolvimento turístico deverão integrar medidas práticas que incidam sobre os aspectos mais abrangentes do destino e se insiram de forma coerente numa política geral de protecção e gestão do ambiente.

Estas medidas deverão incluir, designadamente, a recolha de resíduos sólidos, a integração, nos planos urbanísticos, do desenvolvimento de infra-estruturas turísticas, de programas de protecção do litoral, etc.

Acessibilidades e mobilidade

Os fluxos turísticos costeiros com recurso à utilização de meios de transporte individuais, além disso excessivamente concentrados no tempo e no espaço, geram problemas de circulação e de poluição cada vez mais difíceis de resolver. As administrações locais devem adoptar uma abordagem global que contemple incentivos e medidas de dissuasão.

Essa abordagem deverá integrar, essencialmente:

- o desenvolvimento de transportes públicos intermodais, eficazes e a preços competitivos;
- a venda de produtos e serviços específicos que incentivem os turistas e os residentes a privilegiarem a utilização de transportes públicos;
- a criação de parques de estacionamento de dissuasão e de zonas de acesso e circulação restritos.

Deverá ser dada uma atenção especial ao problema das pessoas com deficiência.

Segurança

A melhoria real e subjectiva da segurança de um destino contribui para a sua imagem e o seu poder de atracção turística. A sua percepção deverá ser reforçada através de acções preventivas, da criação de um serviço de apoio às vítimas e da formação da polícia local para o acolhimento de turistas e o atendimento rápido das suas queixas.

Serviços e apoio da entidade competente comum aos agentes

Cada destino turístico costeiro que lança uma intervenção GIQ presta apoio aos agentes do turismo através um conjunto de serviços, designadamente:

- a comunicação interna e a animação;
- a promoção e a comunicação externa;
- as novas tecnologias da informação e da comunicação;
- a formação.

Comunicação interna e animação

A comunicação interna deverá:

- legitimar a estrutura dirigente e assegurar o apoio activo da população local às suas acções de desenvolvimento turístico;
- definir os vários públicos-alvo, assegurar o intercâmbio de informação, criar laços entre os agentes e dinamizar o sector do turismo;
- reforçar a identidade do destino.

A comunicação interna deverá contemplar:

- as realidades do turismo costeiro e as suas perspectivas económicas;
- a organização, com todos os agentes interessados, de reuniões de trabalho e de concertação sobre o desenvolvimento turístico do destino;
- o plano estratégico de desenvolvimento do turismo e os resultados do trabalho realizado;
- um guia prático dos serviços turísticos disponíveis no destino.

Promoção e comunicação externa

Cada destino turístico deverá desenvolver a sua política de promoção segundo dois eixos:

- uma presença e uma visibilidade constantes junto dos profissionais de turismo, nomeadamente com recurso a novas tecnologias, criando um sítio na Internet;
- uma presença no terreno por intermédio de promotores e embaixadores ocasionais do destino (agentes da polícia, motoristas de táxi e de transportes colectivos, comerciantes, etc.).

Novas tecnologias da informação e da comunicação

O líder de um destino costeiro deverá incentivar os agentes do turismo a utilizarem as novas tecnologias da informação e da comunicação, a fim de:

- difundir informação, automática e continuamente, dentro e fora do destino;
- facilitar o processo interactivo de reservas;
- estimular o diálogo, registando as queixas e os comentários dos turistas, bem como da população local.

Formação

A entidade competente comum incentivará o reforço das competências do pessoal do sector turístico, a fim de melhorar a sua capacidade de contacto e a qualidade do acolhimento dos visitantes.

As áreas de formação deverão ser diversificadas e abranger, particularmente, a qualidade do acolhimento, a disponibilidade, a implicação e motivação do pessoal, línguas estrangeiras, conhecimento dos recursos do destino e dos eventos pontuais, capacidade de ajudar o visitante na organização da sua estadia, etc.

Serviços oferecidos aos turistas

Uma intervenção de gestão integrada da qualidade deve dedicar uma atenção permanente às necessidades dos turistas, antes de partirem, ao longo de toda a viagem e estadia, e após o seu regresso.

Informação e acolhimento

A informação deverá estar permanentemente acessível, tanto por meio das novas tecnologias como através dos agentes do destino. Deverá ser coerente, completa, atraente e portadora de mensagens que respondam às expectativas dos visitantes.

A qualidade do acolhimento dos visitantes deverá:

- ser visível em todos os pontos estratégicos do destino;
- traduzir-se na amabilidade, disponibilidade e competência dos profissionais de turismo;
- ser reforçada pela participação activa da população local;
- apoiar-se nas novas tecnologias (meios de pagamento, difusão e acesso à informação, etc.).

Alojamento e restauração

A qualidade do alojamento e dos serviços de restauração contribui largamente para a imagem positiva de um destino costeiro que, geralmente, oferece um grande número de alternativas aos visitantes.

O destino deverá, portanto, implementar:

- uma classificação nacional ou local;
- rótulos de qualidade e códigos de conduta;
- uma avaliação comparativa dos sistemas de classificação.

Deverá, igualmente:

- valorizar o património culinário local e/ou regional;
- assegurar formação específica em acolhimento do pessoal dos sectores do alojamento e da restauração;
- realizar adaptações que respondam às necessidades específicas das pessoas com deficiência.

Estas acções deverão permitir aos turistas apreciarem com toda a tranquilidade e confiança a qualidade e a diversidade dos serviços de alojamento e restauração.

Atracções, eventos, produtos combinados

Um destino turístico costeiro dispõe, geralmente, de grande diversidade de recursos e é a sua capacidade de os associar que determina, em grande parte, a atractividade do destino e o nível e a qualidade dos efeitos positivos gerados pelo turismo.

Isto implica um planeamento integrado e diversificado:

- da valorização dos recursos do destino costeiro;
- do controlo e da canalização de fluxos no destino;
- da optimização da acessibilidade dos recursos, tanto para os visitantes como para a população local;
- da organização das visitas segundo os vários tipos de público.

Dinâmica de acompanhamento

A gestão integrada da qualidade baseia-se no princípio da iteração. É imperativo que o processo seja alimentado com informações regulares e pertinentes sobre os resultados obtidos em termos de satisfação e sobre a evolução do contexto e das tendências.

Satisfação dos turistas

Serão criados vários tipos de indicadores e a recolha de informação e de dados quantitativos será, sempre que possível, efectuada antes, durante e depois da visita e/ou estadia do visitante.

Uma primeira categoria de inquéritos antes e durante a visita permitirá:

- antecipar as grandes tendências do mercado do turismo costeiro e determinar a posição do destino relativamente a essas tendências;
- identificar os perfis dos visitantes e os seus comportamentos;
- descrever a imagem que o destino tem no espírito dos visitantes, bem como no dos candidatos e não-candidatos a visitantes;
- descobrir as expectativas dos visitantes e dos candidatos a visitantes;
- verificar a imagem do destino divulgada pelos líderes de opinião e pelos vendedores junto dos candidatos e não-candidatos a visitantes.

Os inquéritos da segunda categoria serão realizados no momento da partida ou após a visita e permitirão:

- avaliar em que medida foram correspondidas as expectativas do visitante e qual o seu grau de satisfação;
- avaliar se a imagem do destino foi alterada pela visita;
- avaliar de que forma esta alteração de imagem se traduz ao nível da satisfação manifestada pelos visitantes e de que forma estes a repercutem junto dos que lhes estão próximos, após o seu regresso;
- recolher, a quente, os comentários e sugestões dos visitantes.

Satisfação dos profissionais de turismo

Tratar-se-á de criar indicadores quantitativos e qualitativos que permitam:

- avaliar os desempenhos do sector turístico por categoria de visitantes e de serviços prestados;
- medir o esforço desenvolvido pelos profissionais dos diferentes ramos do turismo para se aproximarem dos padrões, normas e rótulos de qualidade desenvolvidos e implementados pelas suas associações profissionais e/ou as entidades responsáveis pela execução da intervenção GIQ;
- avaliar a qualidade dos contratos de trabalho e das perspectivas de carreira abertas aos profissionais do sector.

Medição do impacto do turismo na economia, no ambiente e na qualidade de vida dos habitantes

Os indicadores de medição devem ser simultaneamente quantitativos e qualitativos, e permitir medir, entre outros aspectos:

- a percepção pela população dos efeitos do turismo, bem como das suas vantagens e inconvenientes;
- os efeitos socioeconómicos, a criação de postos de trabalho e de receitas (riqueza), as novas infra-estruturas e a melhoria de determinados equipamentos e serviços públicos, graças à actividade turística;
- o impacto positivo da intervenção GIQ na qualidade de vida, real e subjectiva, sentida pelos habitantes do destino e das zonas vizinhas;
- o impacto positivo ou negativo real de qualquer desenvolvimento da actividade turística na qualidade do ambiente e a incidência da intervenção sobre o desenvolvimento sustentável.

Estas medições do impacto subjectivo e real implicam uma reflexão de fundo sobre os parâmetros a ter em conta, a escolha dos indicadores mais pertinentes e a integração dos dados recolhidos nas políticas e estratégias. Estes indicadores deverão aplicar-se igualmente às incidências nas zonas envolventes, nomeadamente as rurais.

Dinâmica de avaliação e de redefinição dos elementos da intervenção analisada

Importa recordar que a GIQ se baseia no princípio da retroacção e da iteração, no âmbito de um processo cíclico de melhoria contínua. Por conseguinte, a medição da qualidade constitui um ponto de passagem obrigatório para transformar uma intervenção pontual num sistema de evolução permanente.

Cada uma das medições de impacto fornecidas pelos indicadores quantitativos e qualitativos irá permitir:

- proceder a avaliações e a eventuais acções correctivas;
- fornecer aos agentes uma imagem do seu desempenho;
- assegurar à intervenção GIQ uma infra-estrutura permanente.

Conclusão

A entidade competente comum assegura um papel de:

- líder da intervenção de gestão integrada da qualidade do destino turístico costeiro;
- congregadora dos vários agentes, através da criação de estruturas de concertação e de consulta;
- iniciadora de acções específicas que estimulem a melhoria da qualidade dos serviços e produtos turísticos oferecidos aos visitantes;
- integradora desta intervenção no quadro mais vasto do desenvolvimento global do destino e da região circundante;
- garante de uma política de desenvolvimento sustentável do turismo, baseada na melhor utilização possível dos recursos do destino.

Os prestadores de serviços turísticos, públicos e privados, deverão:

- ser parceiros das entidades oficiais na definição, execução e acompanhamento da intervenção GIQ;
- aderir às normas, padrões e rótulos de qualidade (e de respeito pelo ambiente) e procurar constantemente melhorar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos turistas;
- ouvir os visitantes e o seu próprio pessoal, para poderem enriquecer o debate e a intervenção GIQ;
- contribuir com iniciativas individuais e colectivas para aumentar o poder de atracção do destino;
- preservar, desenvolver e mesmo impor aos olhos dos visitantes uma imagem positiva e o carácter específico do destino costeiro.

A população local deverá:

- participar nas reuniões de concertação e nos inquéritos organizados pela entidade oficial no âmbito da definição, da execução e do acompanhamento da intervenção de gestão integrada da qualidade;
- participar activamente na melhoria do acolhimento, através da sua atitude, amabilidade e disponibilidade para os visitantes;
- respeitar e ajudar a aplicar as medidas e os regulamentos elaborados pela entidade oficial, referentes, nomeadamente, à limpeza pública, à reabilitação de imóveis, ao respeito pelo ambiente, à utilização dos transportes colectivos e à segurança.

Para isso, os turistas deverão ser incentivados a comportarem-se de forma responsável e:

- ser sensibilizados para o bem-estar da população local;
- respeitar as tradições e as especificidades culturais dos habitantes do destino;
- aderir às medidas tomadas para minimizar o impacto negativo dos fluxos turísticos no ambiente.

Lista dos estudos de casos apresentados no documento integral:

Blackpool (Reino Unido)
Calvia (Espanha)
Cap d'Agde (França)
Cinque Terre (Itália)
Tuscan Coast (Itália)
Damp (Alemanha)
Gran Canaria and Fuerteventura (Espanha)
Halkidiki (Grécia)
Heligoland (Alemanha)
IJmond (Países Baixos)
Knokke-Heist (Bélgica)
Nairn (Reino Unido)
Pelion (Grécia)
Quiberon (França)
Rimini (Itália)

Comissão Europeia

Para um turismo costeiro de qualidade — Gestão integrada da qualidade (GIQ) dos destinos turísticos costeiros

Resumo

Direcção-Geral Empresa, Unidade Turismo

Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias

2000 – 14 p. – 21 x 29,7 cm

ISBN 92-828-8041-9

