

2023

**ANA CATARINA
CRUZ SILVA**

**TURISMO, SUSTENTABILIDADE E INCLUSÃO
SOCIAL: UMA VISÃO ATUALIZADA DOS
IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO
NOS BAIRROS HISTÓRICOS DE LISBOA**

2023

**ANA CATARINA
CRUZ SILVA**

**TURISMO, SUSTENTABILIDADE E
INCLUSÃO SOCIAL: UMA VISÃO
ATUALIZADA DOS IMPACTOS
SOCIOCULTURAIS DO TURISMO NOS
BAIRROS HISTÓRICOS DE LISBOA**

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia da Universidade Europeia, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão do Turismo realizada sob a orientação científica do Doutor Luís Cândido Soares Mota, Professor Associado da Universidade Europeia.

Apoio financeiro concedido pelo projeto “Unhappy Hosts? A Post-Pandemic View of the Sociocultural Impacts of Tourism in Central Historic Districts of Lisbon and Barcelona”, financiado pela Universidade Europeia.

TURISMO, SUSTENTABILIDADE E INCLUSÃO SOCIAL: UMA VISÃO ATUALIZADA DOS IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO NOS BAIRROS HISTÓRICOS DE LISBOA

Declaração de Autoria

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados no âmbito desta investigação estão devidamente identificados e citados, constando da lista de referências apresentada.

Data:

08/09/2023

Assinatura:

Ana Catarina Silva

Dedico este trabalho à Meggie.

Agradecimentos

Esta dissertação é de todas as pessoas que, à sua maneira e de formas tão bonitas e peculiares, fizeram esta viagem comigo. Começo por agradecer a todos os docentes que partilharam as suas aptidões e conhecimentos, de forma a preparar-nos para o nosso futuro profissional, em especial ao nosso coordenador de curso e também meu orientador, professor doutor Luís Mota, por todo o seu apoio. Agradeço pela disponibilidade constante e por todas as reuniões que tivemos e das quais saí sempre mais tranquila e com mais vontade de continuar e acabar este projeto, que me fez sentir um enorme orgulho de ser lisboeta. Agradeço também ao docente Marcelo Oliveira, por todas as palavras de encorajamento e por toda a ajuda ao longo das várias etapas deste trabalho. A todos os participantes neste estudo, que tiraram um pouco do seu tempo para contribuir para a realização desta dissertação, também o meu muito obrigada.

De forma mais pessoal, quero também agradecer a todos os meus amigos, daqui e de longe, tanto aos que conheço há anos, como àqueles que só agora tive a sorte de conhecer. A todos eles obrigada, por todos os momentos de amizade e por me terem ouvido e apoiado tanto nesta fase. Por último, e não por serem menos importantes, mas sim, por terem feito um bocadinho de todas estas coisas e muito mais, um grande obrigada à minha família, que sempre acompanhou com orgulho o meu percurso académico. Em especial aos meus pais, pelo amor incondicional, ao Pedro por me ouvir e aconselhar, especialmente nos momentos mais difíceis, aos meus avós pelo carinho, à minha irmã e ao Rô, às minhas sobrinhas Lara e Noa, que são a minha maior alegria e, finalmente, à Mel, o mais recente e ternurento membro da família.

Palavras-chave

Sustentabilidade; Inclusão Social; Comunidade Recetora; Turismo Urbano; Impactos Socioculturais.

Resumo

O presente trabalho trata-se de um estudo sobre a inclusão social da população no turismo, tendo em conta as diferentes transformações socioculturais que têm vindo a acontecer nos bairros históricos de Lisboa, nos últimos anos. A progressiva instalação de imigrantes provenientes, sobretudo da Ásia Meridional, e o crescente número de turistas que visitam o destino pós-pandemia, têm resultado em diversos impactos para a comunidade recetora, muito caracterizada pela sua forte identidade tradicional e “espírito bairrista”. Desta forma, a metodologia usada foi a realização de entrevistas semiestruturadas a diversas associações de inclusão social, que conhecem a realidade sociocultural atual dos bairros históricos lisboetas e os principais efeitos que a atividade turística tem tido nestas comunidades e respetivos estilos de vida. Os dados mostraram que, apesar dos fortes impactos negativos a nível sociocultural, as receitas e benefícios económicos da atividade turística, têm tido um papel determinante na forma como tem sido gerido o destino, afetando profundamente o tecido comunitário destes bairros. Este estudo contribui também, para a compreensão do papel crucial que a inclusão desempenha no setor do turismo para as comunidades do destino, destacando estratégias eficazes para promover uma indústria mais acessível e diversificada.

Keywords

Sustainability; Social Inclusion; Receiving Community; Urban Tourism; Sociocultural Impacts.

Abstract

This paper is a study on the social inclusion of the population in tourism, considering the different socio-cultural transformations that have been taking place in Lisbon's historic neighbourhoods in recent years. The progressive settlement of immigrants, mainly from South Asia, and the growing number of tourists visiting the destination post-pandemic, have resulted in various impacts on the receiving community, which is very much characterized by its strong traditional identity and "bairrista" spirit. Therefore, the methodology used was to conduct interviews with various social inclusion associations, who know the current socio-cultural reality of Lisbon's historic neighbourhoods and the main effects that tourist activity has had on these communities and their lifestyles. The data showed that, despite the strong negative socio-cultural impacts, the revenue and economic benefits of tourism have played a decisive role in the way the destination has been managed, profoundly affecting the communities of these neighbourhoods. This study also contributes to the understanding of the crucial role that inclusion plays in the tourism sector for destination communities, highlighting effective strategies to promote a more accessible and diverse industry.

Índice

1. Introdução.....	16
2. Revisão Da Literatura.....	19
2.1. Turismo Em Espaço Urbano	19
2.1.1. Urbanidade	22
2.2. Impactos do Turismo	24
2.3. Sustentabilidade Social em Destinos Turísticos	27
2.4. Inclusão Social em Contexto do Turismo	29
2.4.1. Acessibilidade Física	31
2.4.2. Acessibilidade Social	32
3. Metodologia	35
3.1. Contexto: Santa Maria Maior.....	36
3.1.1. Localização e Formação da Freguesia	36
3.1.2. Dados sobre a População	37
3.1.3. Iniciativas da Junta de Freguesia	45
3.1.4. Bairros Populares de Lisboa	47
3.1.5. Ciclo de Vida do Destino Turístico da Freguesia	49
3.2. Instrumento Metodológico.....	52
3.3. Caracterização do Universo e da Amostra.....	55
3.4. Métodos de Análise de Dados.....	57
3.5. Ética e Credibilidade do Estudo.....	57
4. Análise e Discussão de Resultados	58
4.1. Perceber Quem São os Moradores Atuais que Beneficiam do Turismo.....	58
4.1.1. População “Tradicional”	60
4.1.2. Pessoas em Situação de Vulnerabilidade	63
4.1.3. Imigrantes	65
4.1.4. Estrangeiros com Elevado Nível Socioeconómico	67
4.2. Principais Manifestações Socioculturais do Turismo na Freguesia.....	69
4.2.1. Identidade Tradicional e Bairrismo	70
4.2.2. Multiculturalidade Intrínseca	71
4.2.3. Diversidade e Igualdade de Participação	73
4.3. Perceber os Impactos Socioculturais do Turismo junto da População	74
4.3.1. Criação de Emprego e Requalificação	75
4.3.2. Aumento dos Preços e Crise Habitacional.....	76
4.3.3. Perda de Autenticidade	79

4.3.4. Coexistência e Tolerância	81
4.3.5. “Invasão” de Turistas e Questões Ambientais	82
4.4. Perceber até que Ponto a População Local se Encontra Incluída no Turismo	83
4.4.1. Acessibilidade Social	85
4.4.2. Acessibilidade Física	89
5. Conclusão	94
5.1. Limitações do Estudo.....	95
5.2. Futuras Linhas de Investigação.....	95
6. Bibliografia.....	96
7. Apêndices	103
8. Anexos.....	106

Índice de Figuras

Figura 1 Esquema de Investigação.....	17
Figura 2 Situação Atual dos Airbnb na Freguesia de Santa Maria Maior	21
Figura 3 Evolução do Alojamento Local em Lisboa, entre 2017 e 2023.....	25
Figura 4 Mapa Conceitual.....	35
Figura 5 Área Metropolitana de Lisboa e Localização da Freguesia de Santa Maria Maior..	37
Figura 6 Ciclo de Vida do Destino Turístico de Butler	49
Figura 7 Entradas Gerais de Visitantes 1936-1999, em Milhões.....	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1 População Residente (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Nacionalidade (Continente de Origem).....	39
---	----

Índice de Tabelas

Tabela 1 População Residente (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Sexo e Grupo Etário	38
Tabela 2 População Residente (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Sexo e Nacionalidade (Portuguesa ou Estrangeira).....	39

Tabela 3 População Empregada (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Sexo e Nível de Escolaridade mais Elevado Completo.....	40
Tabela 4 População Empregada (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Atividade Económica (CAE Rev. 3) e Sexo.....	41
Tabela 5 População Residente em Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021), com 5 ou mais anos, com Dificuldades por Tipo e Grau de Dificuldade	42
Tabela 6 Bairros Históricos de Lisboa divididos por Antigas Freguesia	47
Tabela 7 Entrevistas, Entidades e Temas Abordados.....	55

Índice de Apêndices

Apêndice 1 - População estrangeira (N.º) na freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Nacionalidade (Continente).....	103
Apêndice 2 - População estrangeira (N.º) na freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Nacionalidade (Países de Proveniência por Continente).....	103
Apêndice 3 - Guião das entrevistas	104
Apêndice 4 - Lista de todas as Instituições Contactadas	105

Índice de Anexos

Anexo 1 - Fonte de onde foram retiradas as perguntas	106
---	-----

1. Introdução

Segundo a World Travel e Tourism Council (2022), o turismo desempenha um papel crucial em destinos por todo o mundo, através dos impactos económicos, ao gerar receitas significativas para as economias locais e nacionais, na criação de postos de trabalho, ajudando a reduzir as taxas de desemprego e a melhorar o nível de vida de diversas populações. Promovendo o intercâmbio cultural entre diferentes países, ajudando a fomentar a compreensão e o respeito mútuos e, também, o desenvolvimento de infraestruturas, tais como estradas, aeroportos e sistemas de transportes públicos, beneficiando tanto habitantes locais, como turistas, melhorando a sua acessibilidade e mobilidade geral.

Consciente da crescente importância do turismo na economia nacional, o XVII Governo Constitucional de Portugal, adotou no seu Programa, o turismo como área de intervenção prioritária. Tendo sido criada, uma Lei de Bases das Políticas Públicas de Turismo, aprovada pelo Decreto-Lei nº 191/2009 (2009), de 17 de agosto, que consagrava os seguintes princípios gerais: a sustentabilidade ambiental, social e económica do turismo, a transversalidade do sector, bem como, a garantia da competitividade das empresas e da livre concorrência. Paralelamente, foram também apontadas como áreas prioritárias de incidência das políticas públicas de turismo, os transportes e acessibilidades, a qualificação da oferta, a promoção, o ensino e formação profissional e a política fiscal, elegendo a competitividade dos agentes económicos, como fator determinante do desenvolvimento do turismo.

Nos últimos anos, questões relacionadas com a responsabilidade social e sustentabilidade no turismo, têm vindo a ganhar um maior destaque na sociedade atual, tendo em conta os fluxos turísticos crescentes que se vinham a registar pré-pandemia e respetiva pressão que estes exerciam nas comunidades recetoras. De acordo com Amrhein et al. (2022), antes do surto de Covid-19 interromper o crescimento constante da mobilidade internacional, o turismo era considerado como uma das maiores e mais importantes indústrias mundiais, com taxas de crescimento anuais estimadas a exceder a maioria dos outros sectores. Este crescimento acentuado, que se tem vindo a verificar nas últimas décadas, tem causado efeitos negativos graves no meio ambiente e nas sociedades, que recebem um elevado número de visitantes.

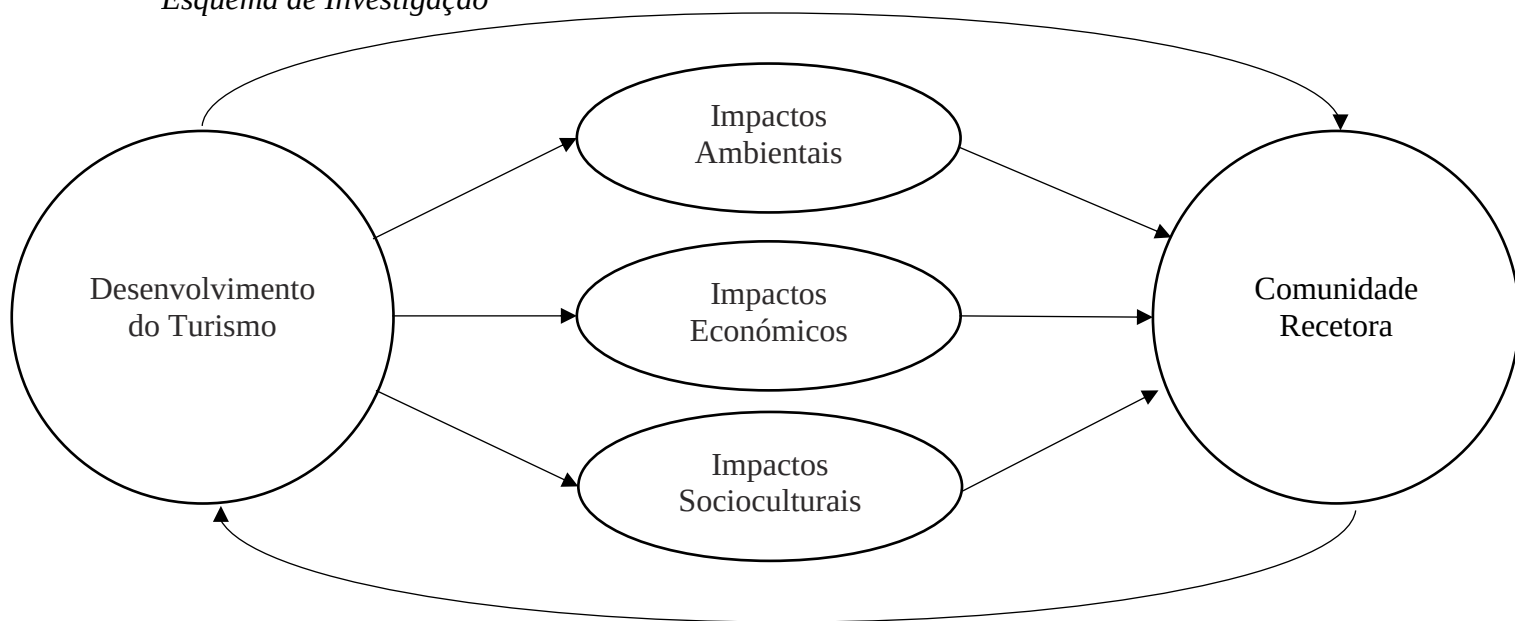
Atualmente, e à medida que o número de turistas recupera para níveis pré-pandémicos, é fundamental que haja uma reavaliação e se compreendam as perceções dos residentes e de outros intervenientes locais dos destinos, de forma que exista uma gestão adequada e

sustentável do mesmo. Segundo o Turismo de Portugal (2022), o ano passado, o setor do turismo aproximou-se dos valores recorde de 2019, tendo sido registados 26.5 milhões de hóspedes dos quais 15.3 milhões estrangeiros. Em Lisboa, e segundo Meireles (2023), o Turismo de Lisboa espera chegar, no final de 2023, a 18.9 milhões de dormidas em alojamento turístico e prevê, para 2024, uma subida de 5%, ou seja, 19.8 milhões de dormidas. A partir de 2025, segundo a mesma fonte, o objetivo de crescimento será de 3% ao ano, de modo a alcançar um volume de 21 milhões de dormidas na região de Lisboa, em 2026.

Desta forma, e tendo em conta a rápida intensificação da atividade turística, o presente trabalho tem como propósito estudar a sustentabilidade do turismo na comunidade recetora, neste caso, na freguesia de Santa Maria Maior, em Lisboa, com especial foco no pilar social, como esquematiza a Figura 1, abaixo.

Figura 1

Esquema de Investigação



Segundo Sánchez del Río-Vázquez et al. (2019), os responsáveis pelos destinos turísticos, enfrentam ainda dificuldade na criação de modelos de desenvolvimento turístico compatível com a essência das localidades que gerem, de forma sustentável a nível ambiental e social, e não apenas como um dos principais motores da economia local. Neste sentido, e tendo em conta o propósito do estudo definido anteriormente, formulou-se a seguinte pergunta de investigação: O turismo é socialmente sustentável para a comunidade local?

Depois, com esta questão em mente, foram definidos os objetivos específicos do estudo:

1. Perceber quem são os moradores atuais da freguesia e como beneficiam do turismo.
2. Fazer o levantamento de manifestações socioculturais do turismo na freguesia.
3. Perceber os impactos socioculturais do turismo para a população da freguesia.
4. Perceber até que ponto a população da freguesia se encontra incluída no turismo.

É também pertinente mencionar a relação entre este estudo e o projeto “Unhappy Hosts? A Post-Pandemic View of the Sociocultural Impacts of Tourism in Central Historic Districts of Lisbon and Barcelona” que pretende apresentar uma visão atualizada dos impactos do turismo nos bairros históricos centrais de Lisboa e Barcelona, de forma a contribuir para a adequada gestão e sustentabilidade destas áreas urbanas, face às pressões do turismo. Assim, o principal contributo deste estudo para o projeto foi contribuir para o estudo dos principais impactos socioculturais do turismo, ao nível dos diferentes bairros históricos da freguesia de Santa Maria Maior, em Lisboa, ao interpretar e tentar compreender os impactos causados nas redes comunitárias tão particulares e únicas destes bairros, devido às transformações e ao contexto atual do turismo, sempre numa perspetiva de sustentabilidade e inclusão social do destino.

Relativamente à estrutura do trabalho, este foi dividido em 8 capítulos: o primeiro, a Introdução, onde se contextualizou a problemática, se definiu o propósito do estudo e apresentou o esquema de investigação. De seguida, foi elaborada a Revisão da Literatura, onde foram identificados estudos elaborados por outros autores sobre temas de relevância para a investigação, como: turismo em espaço urbano, impactos do turismo, sustentabilidade social, inclusão social e acessibilidade. Na Metodologia, foi realizada uma contextualização do objeto do estudo, a freguesia de Santa Maria Maior: a sua localização e formação, dados relevantes sobre a sua população e sobre os bairros e, por fim, descrita a evolução do turismo através do Ciclo do Destino Turístico de Butler. Numa segunda fase, ainda na Metodologia, foi identificado o instrumento metodológico utilizado, no caso, entrevistas semiestruturadas realizadas a diversas instituições de inclusão social, que foram, também elas caracterizadas de seguida. Por fim, foram ainda definidos os métodos de análise de dados e mencionadas as questões de ética e credibilidade tidas em conta na investigação. O quarto capítulo foi dedicado à Análise e Discussão de Resultados, subdividida em quatro subcapítulos, um dedicado a cada um dos objetivos do estudo, onde se apresentam e discutem os resultados obtidos. Por fim, o quinto capítulo diz respeito à Conclusão e os três últimos correspondem à Bibliografia, onde estão citados todos os autores fundamentais para a execução deste projeto, Apêndices e Anexos.

2. Revisão Da Literatura

2.1. Turismo Em Espaço Urbano

A crescente tendência para uma vida social mais rotineira, origina um sentimento de perda de identidade individual e impele muitos indivíduos à busca por “fugas” do cotidiano (Marujo, 2016). É aí que o turismo se apresenta como uma possibilidade, que permite aos turistas, desempenhar e participar em diferentes atividades, conhecer novos lugares e interagir com pessoas cuja identidade sociocultural é diferente da sua. Esta busca, direciona-os muitas vezes para os grandes centros urbanos, onde podem experienciar espaços naturais, culturais, arte, música, arquitetura e *design* e muitos outros elementos característicos do turismo urbano. Assim, pode afirmar-se que, o turismo urbano proporciona aos turistas, uma vasta oferta e que possibilita experiências diversificadas e em simultâneo (Henriques, 2003).

De acordo com García-Hernández et al. (2017), o turismo urbano, começou a ganhar uma maior evidência a partir da década de 90, durante esse período, os fluxos turísticos aumentaram e o turismo assumiu um papel de destaque na agenda urbana. Atualmente, e segundo os mesmos autores, as cidades são uma das componentes mais importantes do turismo cultural na Europa, existindo um fluxo substancial de turistas e excursionistas motivados por fatores culturais e interessados no património histórico das cidades. Estes visitantes fazem, então, utilização dos centros históricos, realizando uma série de atividades culturais durante as suas visitas que, se sobrepõem muitas vezes, à vida quotidiana dos residentes locais.

A Organização Mundial do Turismo, define turismo urbano enquanto: "Tipo de atividade turística que tem lugar num espaço urbano (...) os destinos urbanos/cidades oferecem uma vasta e heterogénea gama de experiências e produtos culturais, arquitetónicos, tecnológicos, sociais e naturais para lazer e negócios" (World Tourism Organization, 2023). Neste sentido, Ashworth e Page (2011), afirmam que o turismo pode ser visto como uma indústria que gere e mercantiliza uma série de produtos e experiências para pessoas que têm uma enorme diversidade de motivações, preferências ou perspetivas culturais, envolvendo-as numa dialética com a comunidade que os acolhe. Desta forma, e dadas as várias possibilidades que as cidades oferecem num ambiente compacto, o conceito de turismo urbano é, segundo os mesmos autores, habitualmente acompanhado por outras variantes, nomeadamente: o turismo cultural e de património, que têm tido uma crescente importância sobretudo na afirmação da identidade dos lugares, bem como, o turismo de congressos, gastronómico, desportivo, de vida noturna, de centros comerciais e outros.

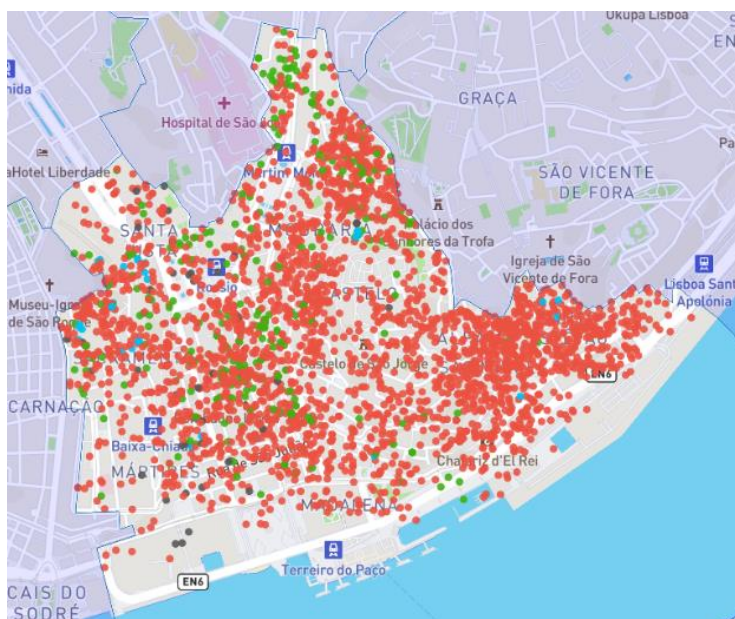
Assim, e devido a esta sobreposição à vida da comunidade local destes destinos, o turismo urbano começou a ser visto como um problema, tendo em conta todos os impactos que produz, especialmente, nos centros históricos de grandes cidades europeias. Segundo García-Hernández et al. (2017), já mencionados anteriormente, alguns dos processos que têm favorecido o aparecimento deste tipo de opinião são, em primeiro lugar, o rápido crescimento do número de visitantes dos principais destinos turísticos urbanos europeus e, em segundo lugar, o *boom* de alojamento turístico, favorecido por plataformas como a Airbnb e o alojamento local em Portugal. Embora os efeitos desta expansão ainda sejam difíceis de determinar, levantam-se novas questões que precisam de ser abordadas pela gestão do turismo urbano, sendo cada vez mais, os governos locais, a acrescentaram os efeitos negativos do turismo às suas agendas e a começar a desenvolver planos e programas de mitigação.

Barata-Salgueiro (2017), corrobora e afirma que a realidade do turismo urbano, no início da 2ª década do século XXI, se enquadra num contexto de hiper-mobilidade turística, muito associada à globalização. Isto porque, segundo ele, o produto *city-break* se tornou mais acessível, estimulado pelo aparecimento das companhias aéreas *low cost* na Europa e, claro, pelas plataformas *online* de reservas de alojamento, como o Airbnb, já mencionado anteriormente. Por outro lado, argumenta que é também o resultado das políticas de gestão urbana, dos incentivos e ações de requalificação do património e do espaço público, do marketing urbano e do crescimento da oferta cultural, que levaram ao disparar do número de turistas e ao sucesso do turismo em espaço urbano.

A plataforma Airbnb, permite a anfitriões disponibilizar os seus imóveis, a visitantes e turistas de todo o mundo, que podem reservar apartamentos, quartos privados ou partilhados em bairros residenciais ou até quartos de hotel por preços acessíveis. Como podemos ver na Figura 2, abaixo, a tipologia de Airbnb mais comuns na freguesia de Santa Maria Maior, a vermelho, são casas inteiras, contando-se cerca de 2.790 casas, que representam 87.4% do total de alojamentos da aplicação, muitas delas, alugadas durante todo o ano, perturbando a qualidade de vida da habitação e das comunidades. A verde-claro estão representados os 318 quartos privados registados na aplicação, representando cerca de 10.0% do total, em número mais reduzido, os pontos verde-escuros figuram os 53 quartos de hotel, cerca de 1.7% e, finalmente, a azul-claro, estão os 32 quartos partilhados disponíveis, apenas 1.0% do total de alojamentos. (Inside Airbnb, 2023)

Figura 2

Situação Atual dos Airbnb na Freguesia de Santa Maria Maior



Fonte. Adaptado de Inside Airbnb, 2023.

No sentido de mitigar os efeitos negativos do turismo urbano nos destinos e incentivar a melhores práticas, a World Tourism Organization (2020), lançou diversas recomendações para as cidades, tais como:

- Implementar o conceito de destinos turísticos urbanos inteligentes, integrando plenamente os seguintes pilares nas suas políticas e estratégias: governação, inovação, tecnologia, acessibilidade e sustentabilidade ambiental, social e económica.
- Promover a inclusão das comunidades locais na cadeia de valor do turismo, assegurando que os benefícios do turismo se traduzem na criação de riqueza baseada na comunidade, empregos decentes e inclusão social, particularmente para as mulheres, jovens e grupos menos favorecidos.
- Usufruir do contributo da atividade turística, para a criação de cidades como espaços que promovem a regeneração urbana, diversidade e diálogo intercultural, inovação e intercâmbio de conhecimentos.

No seu estudo, Montgomery (1998), defende que as áreas urbanas tendem a ser lugares de variedade complexa e que, na sua ótica, a chave para o sucesso destes locais é a transação, transação essa que nem sempre assume uma forma monetária, devendo ser, a cidade, também um espaço de transação cultural. Mais acrescenta que, uma cidade acessível, permite a pessoas de todas as idades e origens, ter igual acesso a todas as atividades, recursos e informações que necessitem, bem como, uma palavra a dizer sobre a gestão dos espaços em que residem.

Num estudo sobre empoderamento das comunidades locais, Abdullah et al. (2022), referem a importância da participação ativa dos residentes no fornecimento de produtos e serviços turísticos, para que, não só possam beneficiar dos ganhos associados com a indústria, como possam garantir o sucesso do desenvolvimento turístico sustentável do seu território. Ainda assim, segundo os mesmos autores, isto nem sempre acontece, ou porque nem sempre é da vontade das comunidades receptoras envolverem-se na indústria do turismo, ou porque muitas vezes, não se sentem suficientemente empoderadas para manifestar as suas convicções e exigir pedidos de esclarecimento. Neste processo, é fundamental que aqueles que se encontram numa posição de poder, estejam dispostos a empoderar e sirvam como facilitadores, considerando os pareceres da população e disponibilizando-se para dar o apoio adequado, através do acesso a recursos de informação e/ou escolhas alternativas.

2.1.1. Urbanidade

A urbanidade é um conceito importante para compreender a dinâmica dos ambientes urbanos e os desafios e oportunidades que estes apresentam. Este termo refere-se então aos valores urbanos, como a solidariedade e a tolerância, que segundo Hajer e Reijndorp (2001), podem ser valores associados às múltiplas utilizações destes locais e domínios semipúblicos e públicos, por diferentes grupos, para diferentes atividades e expressões comportamentais.

Florida (2003), recorre também a convenções semelhantes sobre urbanidade e afirmando que a atratividade de uma cidade para a atividade económica aumenta, quanto mais a cidade se caracterizar pela sua diversidade cultural, abertura e tolerância. Bertolini e Salet (2003), defendem ainda que a urbanidade está associada, principalmente, com a diversidade e pressupõe quatro qualidades urbanas essenciais: o intercâmbio, a liberdade de escolha, a urbanidade como exposição cívica e a acessibilidade.

De acordo com García-Hernández et al. (2017), em muitas cidades europeias, os efeitos do turismo nos grandes centros urbanos, têm levado vários coletivos sociais a protestar contra

diferentes questões, que vão desde o aumento das propriedades de alojamento turístico, até aos portos e navios de cruzeiro. Segundo os mesmos autores, embora estas manifestações não atraíam, normalmente, um grande número de manifestantes, são bastante visíveis nos meios de comunicação social, mostrando o descontentamento e consternação dos residentes locais e das associações de moradores, com o forte crescimento do turismo e a perda de qualidade de vida, levando a confrontos e a sentimentos de revolta da população para com os turistas e imigrantes.

De acordo com Jover e Díaz-Parra (2022), “Tourism Kills The City” ou “Tourists Go Home” tornaram-se autocolantes e *graffitis* comuns em diversos destinos urbanos do sul da Europa, suscitando debates sobre a crescente aversão das comunidades locais ao turismo de massa ou, também designada turismofobia. Segundo os mesmos autores, esta realidade agravou-se à medida que número de turistas das cidades mediterrânicas continuavam a bater recordes, originando o aumento de protestos e mobilização das comunidades nestes destinos. Emergiram assim movimentos de carácter social e urbano, que denunciam os principais efeitos negativos do turismo na cidade como: a especulação imobiliária e habitacional, a privatização e o congestionamento dos espaços público, a apropriação e a mercantilização da cultura, questões ambientais e outros. Um exemplo destes impactos e, de acordo com dados dos Censos 2021, disponíveis no Instituto Nacional de Estatística ou INE (2021), nos últimos três anos, 56 mil pessoas deixaram Lisboa e mudaram-se para outro município do país. Mais de metade tinha menos de 40 anos e a grande maioria (78%), trocou a capital pela periferia empurrados pela subida galopante do preço das rendas e das casas. Se não fosse a entrada de novos residentes, Lisboa teria perdido 10% da população entre 2019 e 2021, porém, apesar disso, o concelho cresceu em população neste período, sendo que 25% dos novos habitantes são estrangeiros.

A integração da população local torna-se então, num aspeto essencial para o desenvolvimento económico, preservação cultural e conservação ambiental de um destino, sendo essencial garantir que são ouvidas as necessidades e preocupações da comunidade. De acordo com Gillovic e McIntosh (2020), a criação de um sector turístico sustentável e mutuamente benéfico, só pode ser alcançado ao promover o diálogo com os residentes locais, incorporando as suas perspetivas no planeamento turístico e assegurando que os benefícios do turismo são partilhados equitativamente com toda a comunidade, não excluindo as minorias, como é o caso de imigrantes. Para estes, o turismo pode ser visto como uma oportunidade de emprego, no entanto, é fundamental entender que estas pessoas se encontram, muitas vezes, em posições económicas desfavoráveis, pelo que é essencial assegurar que estes empregos sejam justamente remunerados e proporcionem condições de trabalho seguras.

2.2. Impactos do Turismo

Segundo Zhuang et al. (2019), o turismo é uma importante atividade económica, que atrai investimento, cria oportunidades comerciais, diversos postos de emprego e estimula outras indústrias do destino. Podendo ser também uma ferramenta para melhorar a vida da população local, tanto através do desenvolvimento de infraestruturas e espaços comuns, dos quais a também a população pode usufruir, como através da preservação e valorização da cultura local. Contudo, estes mesmo autores, também concordam que a indústria turística pode ter o efeito inverso e exercer uma influência muito negativa sobre o destino, nomeadamente ao adaptar a cultura, os valores locais e mesmo o tecido comunitário e o estilo de vida coletivo, em prol do turismo, perdendo a sua autenticidade. Silva et al. (2021), defendem que, para além disso, os destinos urbanos estão mais suscetíveis a ondas de “moda”, ou seja, na perspetiva dos autores, as cidades são especialmente vulneráveis às mudanças dos gostos e estilos de vida dos consumidores/turistas, fator esse que relacionam com o ciclo de vida dos destinos e atrações turísticas e à popularidade dos estilos e correntes artísticas atuais.

De acordo com Ferreira et al. (2021), três dos principais impactos que resultam da coexistência entre pessoas de diferentes origens são os impactos ambientais, económicos e socioculturais. Num equilíbrio ideal, estes impactos resultariam no desenvolvimento do turismo com prosperidade económica, numa sociedade forte e estável e numa maior consciência ambiental, ainda assim para além de difícil de obter, a perceção destes impactos não é fácil de avaliar, uma vez que, o turismo interage com vários setores de atividade económica que envolvem diversas mudanças físicas e sociais dos espaços.

Segundo os mesmos autores citados anteriormente, os principais problemas ambientais mais associados ao turismo urbano são os impactos físicos, como a construção e desenvolvimento de infraestruturas, que quando excessivas e não planeadas, resultam em poluição estética, uma vez que contrasta ou destacam-se da paisagem habitual do local. Para além disso, admitem também que o turismo causa um aumento significativo do lixo urbano produzido e do trânsito, o que leva ao excesso de poluição atmosférica e à emissão de gases com efeito de estufa para atmosfera, que apresenta riscos para a saúde. Apesar disso, tendo em conta os benefícios económicos obtidos através da atividade turística, os impactos negativos sobre o ambiente, são muitas vezes ignorados.

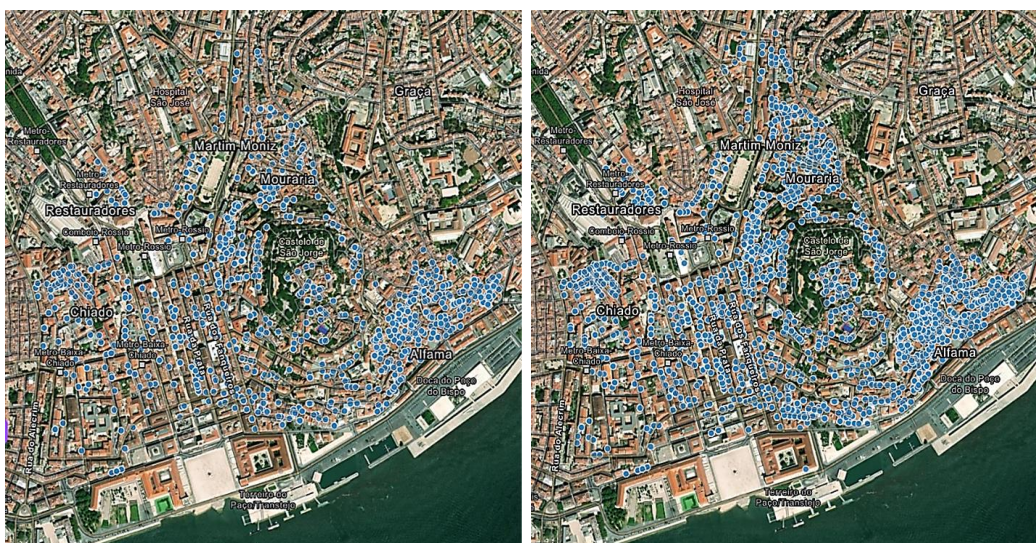
Segundo a World Tourism Organization (2004), para além dos benefícios económicos diretos, normalmente associados ao turismo, como o aumento receitas e postos de trabalho, as

comunidades beneficiam também de uma melhoria de infraestruturas, como estradas, saneamento, água e energia, fundamentais para o seu bem-estar e aumento da qualidade de vida. O desenvolvimento de serviços de apoio ao turismo, traz também oportunidades de crescimento de outras indústrias, criando economias locais fortes e diversificadas. Ainda assim, segundo a mesma fonte, grande parte do benefício económico acaba muitas vezes por ir para operadores turísticos externos, proprietários de alojamentos e outros fornecedores, que não os residentes e comunidade local. Ou seja, os potenciais ganhos económicos através do emprego e desenvolvimento empresarial, devem ser ponderados contra as despesas comunitárias que apoiam o turismo e o possível aumento do custo de vida para os residentes, de forma a encontrar-se um equilíbrio entre o bem-estar geral da comunidade, e a indústria do turismo.

De acordo com dados disponíveis no Turismo de Portugal (2023), na Plataforma de Dados Abertos Georreferenciados, estão registados com sede na freguesia de Santa Maria Maior, à data deste estudo: 99 agentes de animação turística, 44 balcões de agências de viagens e turismo e 68 empreendimentos turísticos, dos quais 54 hotéis, 7 apartamentos turísticos, 6 hotéis-apartamentos e 1 pousada. É, no entanto, de ressaltar que esta é uma das freguesias de Lisboa que mais recebe turistas, devido ao seu rico património histórico. Relativamente aos estabelecimentos de alojamento local, os números têm disparado nos últimos anos, pelo que entre 2017 e 2023, a freguesia passou de 1.734 para 4.671 estabelecimentos de AL.

Figura 3

Evolução do Alojamento Local em Lisboa, entre fevereiro de 2017 e 2023



Fonte. Adaptado de Turismo de Portugal, 2023.

Este aumento no número de estabelecimentos de alojamento local e outros fatores, já mencionados anteriormente, como o aumento do custo de vida e o aumento do custo de habitação, têm agravado a gentrificação que se tem observado nos últimos anos na cidade de Lisboa. Consoante descrito por Silva et al. (2021), o fenómeno da gentrificação começa a partir do momento em que a cidade se torna alvo de investimentos públicos e privados com o intuito de reabilitar os centros urbanos, e em especial, imóveis residenciais situados em bairros populares e tradicionais. Isto leva a evidentes mudanças socio-espaciais, uma vez que, atrai a fixação de novos moradores com capacidades financeiras mais elevadas, afastando as comunidades locais e levando consigo a autenticidade que caracteriza o destino e constitui, em grande parte dos casos, o principal motivo de atração ao mesmo. Ainda assim, infelizmente, tem-se vindo a perceber que a evolução do turismo nas cidades tem incidido mais no seu crescimento económico seletivo, do que no desenvolvimento sustentável para todos, menosprezando os antigos residentes em detrimento do lucro de alguns. Torna-se assim imperativo investir no crescimento turístico em harmonia com a preservação da identidade cultural e implementar modelos de gestão e desenvolvimento sustentável do turismo urbano, destacando a dimensão social, envolvendo a comunidade e consequentemente, revertendo a tendência atual e ir de encontro a valores como a justiça e inclusão social nos projetos turísticos.

Estes e outros impactos socioculturais sobre as comunidades de acolhimento têm atraído uma crescente atenção académica, podendo sendo caracterizados como “os ‘impactos humanos’ da indústria, com ênfase nas mudanças na qualidade da vida quotidiana dos residentes nos destinos turísticos e nos impactos culturais relacionados com as transformações dos valores, normas e identidades tradicionais decorrentes do turismo” (Zhuang et al., 2019, p. 3). Segundo Fletcher et al. (2013), é impossível que o turismo não crie este tipo de impactos, uma vez que, pela sua própria natureza, o turismo permite que pessoas com diversas experiências pessoais e culturais, coexistam temporariamente com outros indivíduos cuja realidade sociocultural é diferente. Mais acrescentam que esta diferença pode ser ligeira, como é frequentemente no caso do turismo doméstico, ou ser bastante significativa, como no caso do turismo internacional. Esta diferença social pode também causar impactos positivos, quando existe um intercâmbio cultural empático entre duas populações distintas, por exemplo, ou negativos, quando existe uma desvalorização da cultura e dos valores da população anfitriã. Outra questão pertinente, levantada pelos mesmos autores, é que estes impactos têm muitas vezes uma grande influência nos hábitos dos residentes locais que, podem vir a alterar as roupas que usam, os alimentos que comem e o seu estilo de vida e atitudes em geral, influenciados pelos turistas que

os visitam. Mais argumentaram que, estas mudanças nas normas podem ser aparentes a curto prazo ou graduais, a longo prazo, nos valores, crenças e práticas culturais da sociedade, sendo mais difíceis de constatar e podendo comprometer a preservação de tradições e costumes locais.

Nesta mesma linha de raciocínio, Mendes (2016), considera devastadoras as alterações da cidade de Lisboa na última década. Segundo o autor, o colossal aumento dos valores da habitação, com especial incidência no centro histórico alargado da cidade de Lisboa, está a forçar grande parte dos residentes, sem capacidade económica para enfrentar esta subida, a deslocar-se para bairros cada vez mais periféricos da cidade. Pelo que as zonas mais centrais da cidade parecem estar a tornar-se morada exclusivamente para habitantes temporários ou ricos, como os nómadas digitais. Este acredita que, o futuro da cidade, passa por um método de gestão universal de recursos que, não só encoraje o respeito ao multiculturalismo, como faça face aos impactos ambientais e socioculturais associados ao turismo na capital.

2.3. Sustentabilidade Social em Destinos Turísticos

Desenvolvimento sustentável foi definido na Comissão Mundial para o Ambiente e o Desenvolvimento, através do Relatório Brundtland, como: “Desenvolvimento que responde às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de resposta das gerações futuras às suas próprias necessidades” (United Nations, 1987, p. 5). Assim, e tendo em conta tudo o que já foi mencionado, o principal desafio é conciliar o desenvolvimento económico com a proteção dos equilíbrios sociais e ambientais dos destinos. Ainda assim, a verdade é que, embora a definição de desenvolvimento sustentável pareça ser simples à primeira vista e não pareça existir grandes divergências na altura de definir o conceito, a literatura demonstra que a aplicação do termo pode não ser assim tão simples. No seu livro Dredge et al. (2006), afirmam que as interpretações do que é sustentável são realmente suscetíveis a alterações ao longo do tempo ou à medida que o interesse pessoal ou coletivo muda, sendo essa uma das barreiras para uma gestão eficaz do turismo a partir da perspetiva do governo local, incluindo também: a falta de envolvimento da comunidade, falta de recursos, investigação, informação e partilha de conhecimentos e comunicação entre as partes interessadas.

No caso da sustentabilidade social, esta pode ser definida como: "Desenvolvimento (e/ou crescimento) compatível com a evolução harmoniosa da sociedade civil, promovendo um ambiente propício à coabitação compatível de grupos cultural e socialmente diversos, ao mesmo tempo que incentiva a integração social, com melhorias na qualidade de vida para todos"

(Polese & Stren, 2000, p. 15-16). Este conceito está assim profundamente ligado à sustentabilidade das comunidades anfitriãs, coesão comunitária e identidade do destino, bem como a outros valores como a segurança no emprego dos trabalhadores migrantes, a sua proteção jurídica, bem-estar e direitos humanos. Se considerarmos a sustentabilidade social urbana, podemos também fazê-lo através de dois conceitos-chave: a sustentabilidade da comunidade e a equidade social, referindo-se a uma sociedade equitativa como uma em que “não existem ‘práticas de exclusão’ ou discriminatórias que impeçam os indivíduos de participar económica, social e politicamente na sociedade” (Dempsey et al., 2011, p. 292).

No seu estudo realizado em Sevilha, Jover e Díaz-Parra (2022), examinaram as tensões entre migrantes, turistas e residentes locais, na zona histórica da cidade. Pelo que constataram que, as zonas urbanas históricas passaram a integrar circuito turístico de milhares de turistas, pondo em risco as comunidades locais e provocando uma enorme pressão sobre a função residencial e as infraestruturas sociais. Esta realidade é ainda mais intensificada através da chegada de estrangeiros com mais posses, que investem e lucram com a atmosfera criada para fins turísticos e instalações conexas. Mais adiantam que existem diferenças claras entre imigrantes e turistas em termos da adaptação à cultura urbana, compreensão da cidade e respetivo comportamento em conformidade. Distinguindo também os estrangeiros que passam apenas algumas horas ou noites numa cidade e aqueles que ficam mais tempo, porque a sua integração, ou seja, a sua relação com o espaço e os seus próprios laços sociais, não são iguais. Concluem que, ao enquadrar a sustentabilidade social como a capacidade das comunidades locais se representarem e preservar os seus hábitos e costumes sociais, o turismo pode ser uma ferramenta decisiva para reformular a atual realidade dos distritos históricos.

No seu estudo sobre turismo inclusivo, Scheyvens e Biddulph (2018), mostram de que forma pessoas marginalizadas podem ser incluídas de forma ética e benéfica na produção e consumo do turismo, definindo como principais elementos para um turismo mais inclusivo:

- Pessoas marginalizadas como produtores turísticos;
- Pessoas marginalizadas como consumidores turísticos;
- Autorrepresentação de forma digna e apropriada;
- Relações de poder transformadas no turismo e para além do turismo;
- Incremento da participação na tomada de decisões em matéria de turismo;
- Mudança do mapa turístico para envolver novas pessoas e lugares;
- Promoção da compreensão e do respeito mútuo.

2.4. Inclusão Social em Contexto do Turismo

Atualmente, existem diversas definições de inclusão social, geralmente, divididas em três grupos: as que descrevem a inclusão social como um conceito independente, as que descrevem a inclusão social através da oposição à exclusão social e as que descrevem o conceito através da noção de sociedade inclusiva. Uma destas perspectivas sobre inclusão social foi apresentada no Seminário sobre Inclusão ou Exclusão do Banco Asiático de Desenvolvimento, em 1998. Sendo, a inclusão social, apontada como um dos pontos-chave da segurança humana e definida como "ter igual acesso aos processos de elaboração de políticas sociais e económicas, bem como tirar deles iguais benefícios" (Sadako, 1998). Se por outro lado considerarmos a perspectiva de inclusão social em oposição à exclusão social, de acordo com Silver (2015), esta pode ser descrita como a relação entre a sociedade e determinados grupos associados a desvantagens relativa: Comunidade LGBTQIA+, pessoas com deficiência, jovens, mulheres, minorias religiosas, raciais e étnicas, povos indígenas ou ex-delinquentes a quem foi negado o acesso a determinados recursos.

Tendo em vista a inclusão social em termos de sociedade inclusiva, podemos defini-la de outra forma, como uma sociedade “onde todos os seres humanos possam realizar o seu potencial em dignidade e igualdade (...) a inclusão é um requisito fundamental para a paz sustentada e visa, entre outros, a proteção dos direitos fundamentais.” (UNESCO, 2022). Ou seja, para que uma pessoa esteja "socialmente incluída" deve ter igual acesso aos direitos de uma mesma sociedade, tais como: emprego, habitação adequada, cuidados de saúde, educação e afins. No fundo, a possibilidade de obter acesso aos direitos, a uma ampla participação social na vida da comunidade e ao processo de tomada de decisões pode ser, consequentemente, acompanhado por um sentimento de pertença à comunidade, onde cada membro é respeitado e considerado como igual.

Considerando a inclusão social como um conceito em si, pode concluir-se que inclusão social aumenta “as oportunidades de participação social, de reforçar as capacidades para cumprir papéis sociais normativamente prescritos, de alargar os laços sociais de respeito e reconhecimento, e a nível coletivo, de reforçar os laços sociais, a coesão, a integração, ou a solidariedade" (Silver, 2015, p. 2-3). Ora, no turismo, a inclusão social, diz respeito à integração da população em matéria de turismo e refere-se à ideia de criar uma indústria turística mais diversificada e inclusiva que beneficie todos os membros da população, independentemente da sua raça, sexo, orientação sexual, idade, estatuto socioeconómico ou incapacidades físicas ou

sensoriais. Isto pode ser conseguido através da promoção de atividades e destinos turísticos que satisfaçam uma vasta gama de interesses e necessidades, bem como, através do acesso a recursos e oportunidades que apoiam a participação de grupos sub-representados no sector do turismo. No Global Forum on Tourism Statistics, Knowledge and Policies, realizado a novembro de 2021, foram apresentados 55 pontos, de forma a promover uma economia turística mais forte, mais inclusiva e sustentável, sendo um deles:

“Os aspetos socioeconómicos do turismo sustentável centram-se em torno de conceitos de inclusão, proporcionando benefícios e oportunidades justos e equitativos do turismo para todos os envolvidos. As políticas podem agora procurar articular uma nova visão do sucesso do turismo, baseada não na procura gerada, mas em resultados para as pessoas, empresas e comunidades, levando a um maior bem-estar pessoal e qualidade de vida.” (Organization for Economic Co-operation and Development, 2021, p.7)

Uma forma de promover a inclusão da população turística é desenvolvendo programas e iniciativas turísticas que deem prioridade aos interesses e necessidades das comunidades marginalizadas. A Unseen Tours, por exemplo, é uma empresa social sediada em Londres, fundada em 2010, que oferece a londrinos sem-abrigo e em situação de vulnerabilidade, a oportunidade de se formarem como guias turísticos na cidade. Isto proporciona um novo meio de subsistência, permitindo que estas pessoas partilhem os seus conhecimentos, algo que muitas vezes não acontece, sendo frequentemente ignorados e considerados uma “parte invisível” da cidade. Estas visitas incluem pontos turísticos e locais que estão fora dos circuitos habituais e são acompanhadas de histórias pessoais de sem-abrigo na capital, desafiando os estigmas sociais, enquanto envolvem aqueles que foram anteriormente marginalizados. (Unseen Tours, 2020)

No seguimento deste raciocínio, pode afirmar-se que o turismo desempenha também um papel importante na forma como vemos e compreendemos os espaços e os lugares, segundo a Organization for Economic Co-operation and Development (2021), a participação das comunidades locais na conceção de excursões culturais e patrimoniais que mostrem a história e tradições da área, a partir de uma perspetiva diversificada, são fundamentais. Assim como, a criação de opções turísticas acessíveis para pessoas com deficiência ou a formação e apoio que encoraje mais mulheres e grupos minoritários a participar na indústria do turismo.

Outro aspeto importante da inclusão da população na atividade turística, é a promoção de práticas turísticas responsáveis e sustentáveis que assegurem que mais membros da população possam beneficiar do turismo de uma forma significativa e equitativa. Por outras palavras, a inclusão da população turística está relacionada com a criação de uma indústria turística mais diversificada, acessível e sustentável, que beneficie a comunidade e, simultaneamente, crie uma experiência de viagem responsável e enriquecedora para os turistas.

2.4.1. Acessibilidade Física

De acordo com a World Health Organization (2022), estima-se que mais de mil milhões de pessoas em todo o mundo, cerca de 15% da população mundial, sofram atualmente com algum tipo de deficiência, ainda assim, em virtude do envelhecimento demográfico, prevê-se que este número venha a aumentar. Neste sentido, é fundamental capacitar as pessoas que vivem com deficiência e limitações, ao retirar as barreiras que as impedem de participar na comunidade e ter acesso a serviços inclusivos de qualidade.

Em 2006 foi aprovada a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, com o objetivo de promover, proteger e assegurar o pleno e igual acesso a direitos humanos e liberdades fundamentais a todas as pessoas com deficiência. Segundo o Artigo 1º, o termo “pessoas com deficiência” incluem todas aquelas que têm deficiências físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais de longa duração, que podem dificultar a sua participação plena e efetiva na sociedade (United Nations, 2006). Mais tarde, no ano de 2011, de forma a contribuir para a implementação desta mesma convenção, foi criado o primeiro Relatório Mundial sobre a Deficiência, com o intuito de fornecer uma descrição abrangente de dados relevantes sobre a deficiência no mundo, fazendo também recomendações de ação a nível nacional e nível internacional. Estes instrumentos são de extrema importância uma vez que, segundo a World Health Organization e World Bank (2011), apesar da dimensão da questão, existe ainda um longo caminho a percorrer, não só no sentido da sensibilização das comunidades, como também a nível da informação científica, tendo em conta que não existe um consenso claro entre várias definições, nem existe informação internacionalmente comparável sobre a distribuição e as tendências da deficiência.

No seu estudo, Eichhorn et al. (2013) afirmam que, o turismo pode restaurar a dignidade e a autoidentidade dos indivíduos com deficiência, melhorando assim a sua qualidade de vida. Este tipo de turismo torna-se uma oportunidade clara para a indústria do turismo, ao preparar a

oferta turística para receber turistas com incapacidades físicas, criam-se assim espaços seguros para todos, inclusive a população local. Outra das vantagens, é que, ao convidar-se a que estas pessoas participem de forma segura e autónoma na experiência turística, contribuímos para uma sociedade mais preparada para a diferença e a diversidade, possibilitando a criação de postos de emprego para pessoas portadoras de deficiência. Outros autores como Gassiot et al. (2018), defendem também que, de forma a ultrapassar estas barreiras, é fundamental ser capaz de identificar e analisar as limitações das pessoas com deficiência quando viajam, de forma que os atores intervenientes do turismo possam criar e/ou adaptar produtos turísticos para este subsegmento. Salientam também que esta representa um vantagem económica significativa e aumenta a competitividade dos destinos turísticos ou regiões, uma vez que, assegura o seu desenvolvimento sustentável e melhora a vida das populações.

2.4.2. Acessibilidade Social

Quando se fala de acessibilidade, muitas vezes associa-se apenas à acessibilidade física, que como mencionado anteriormente, diz respeito à preparação dos espaços públicos para pessoas com mobilidade reduzida, por exemplo. Mas, a acessibilidade é um campo multidisciplinar e segundo Bogdanova et al. (2021), significa ausência de barreiras ao acesso e utilização. Mais argumentam estes autores que, o acesso em si, ainda não é acessibilidade, sendo apenas um passo no sentido de a alcançar, dando o exemplo da acessibilidade digital, que se refere à capacidade de uma vasta gama de utilizadores (incluindo indivíduos com dificuldades sensoriais, motoras e cognitivas) de navegar, gerir e compreender recursos eletrónicos, tais como páginas *web*, documentos digitais e *softwares* em dispositivos fixos e móveis.

Ora, no caso da acessibilidade social, esta tem a ver com a criação de uma sociedade mais equitativa e justa que reconheça e respeite a diversidade de todos os indivíduos e comunidades. Segundo Farrington e Farrington (2005), esta definição é, ainda assim, relativista, na medida em que as definições do que é participar numa sociedade são claramente diferentes da sociedade para a sociedade. O que, na sua opinião, enriquece ainda mais o conceito, uma vez que encoraja o reconhecimento de valores que podem ser espacialmente e culturalmente representados em necessidades de acessibilidade. Assim, concluem que a participação na sociedade é, portanto, entendida como a capacidade de se envolver numa série de atividades no seio da sociedade em que estão inseridos, sem limitações.

No caso dos imigrantes, e de acordo com Bauloz et al. (2019), a acessibilidade social passa por, por exemplo, disponibilizar cursos de aprendizagem da língua do país de acolhimento, o que acontece no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e outras instituições. Estas devem ser apoiados e combinados com o desenvolvimento de outras competências e experiências de trabalho, sendo fundamentais para uma inclusão mais rápida e justa dos imigrantes no mercado de trabalho, permitindo-lhes utilizar plenamente as suas competências e aptidões. Estes autores destacam também a importância da obtenção de um entendimento das leis, cultura e valores da sociedade de acolhimento o mais cedo possível, por exemplo, através de cursos de orientação cívica, assegurando a adaptação por parte dos imigrantes a todos os seus direitos e responsabilidades em relação ao seu novo país de residência, contribuindo para um processo que beneficia toda a sociedade.

No plano internacional não existe uma definição universalmente aceite para o termo “migrante”, ainda assim é fundamental distingui-lo do termo “imigrante”, ainda que ambos sejam frequentemente empregues para referir pessoas que se deslocam de um espaço para outro. A prevalência da pobreza, desemprego e instabilidade política em muitos dos países menos desenvolvidos, são só alguns dos motivos que têm levado milhares de pessoas a procurarem melhores condições e diferentes meios de subsistência para si próprias e para as suas famílias, através da imigração, contribuindo para esta crescente tendência da migração internacional.

Neste sentido, foi consultado o Glossário sobre Migração, que define diversos conceitos e termos relacionados com o fenómeno, entre eles o próprio conceito de migração: “Processo de atravessamento de uma fronteira internacional ou de um Estado. (...) compreende qualquer deslocação de pessoas, independentemente da extensão, da composição ou das causas; inclui a migração de refugiados, pessoas deslocadas, pessoas desenraizadas e migrantes económicos.” (Organização Internacional para as Migrações, 2009, p. 40). E também definido migrante:

“O termo migrante compreende, geralmente, todos os casos em que a decisão de migrar é livremente tomada pelo indivíduo em questão, por razões de “conveniência pessoal” e sem a intervenção de factores externos que o forcem a tal. Em consequência, este termo aplica-se, às pessoas e membros da família que se deslocam para outro país ou região a fim de melhorar as suas condições materiais, sociais...” (Organização Internacional para as Migrações, 2009, p. 43)

E ainda o significado do termo imigração: “Processo através do qual estrangeiros se deslocam para um país, a fim de aí se estabelecerem.” (Organização Internacional para as Migrações, 2009, p. 33) e o termo estrangeiro: “Pessoa que não é nacional de um determinado Estado (...) ou pessoa que pertence a outro Estado.” (Organização Internacional para as Migrações, 2009, p. 26). Deste modo, ainda que a aplicação de ambos os termos “migrante” ou “imigrante” se encontrasse igualmente correta, no caso do presente trabalho, será utilizado maioritariamente o termo imigrante, uma vez que, pretende-se referir especialmente a pessoas de nacionalidade estrangeira e as suas respetivas características e necessidades sociais, enquanto estrangeiros em Portugal.

No seu estudo, Choe e Lugosi (2022), argumentam também que existe uma enorme divergência entre os regimes fronteiriços e sistemas de vistos para a mobilidade de turistas e de imigrantes. Isto é, os destinos têm criado medidas para apoiar a chegada de turistas de determinados países, fornecendo-lhes entrada sem visto ou a baixo custo, mas, em contraste, a imigração tem sido recorrentemente problematizada. Mais acrescentam que os imigrantes podem ter um grande impacto no património cultural e estilo de vida do destino de acolhimento, contribuindo significativamente para o desenvolvimento económico, diversidade cultural, inovação e empreendedorismo, contudo, a sua contribuição é largamente negligenciada. Segundo o trabalho de Robinson et al. (2019), também o trabalho desenvolvido por imigrantes é ainda, frequentemente, visto como descartável, empurrando estas pessoas para empregos precários e situações de profunda desigualdade económica. E fala também de como as representações mediáticas perpetuam, muitas vezes, tensões sociais através da projeção de imagens negativas de certas minorias, que origina uma diminuição do contacto entre estes e os habitantes locais ou, até mesmo, eventuais conflitos, desacatos e sentimentos de xenofobia, discriminação e falta de apoio social, especialmente para imigrantes não qualificados e provenientes de países em desenvolvimento.

Outro fenómeno comum da imigração, segundo Dai e Schiff (2023), é a formação de enclaves étnicos ou bairros étnicos. Isto é, a formação de áreas dentro de uma cidade em que grande parte da população é de determinada nacionalidade estrangeira. Segundo os mesmos autores, em 2010, mais de metade dos 425 mil habitantes da cidade de Nova Iorque nascidos na China viviam em apenas 207 dos 4661 sectores de recenseamento da cidade, menos de 4,5% do total. Este nível de concentração geográfica não é um fenómeno raro, encontrando-se níveis de concentração igualmente elevados de outros grupos de imigrantes em diversas cidades por todo o mundo, sendo exemplo disso, os bairros étnicos como "Little Italy" ou "Chinatown".

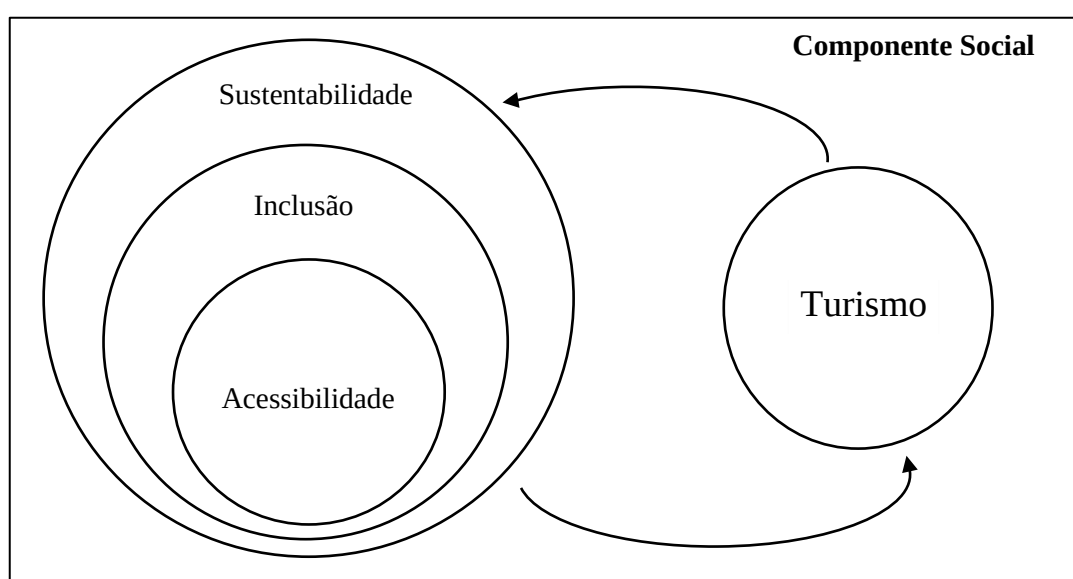
Esse fenómeno, tem um impacto significativo nas dinâmicas sociais e culturais das comunidades envolvidas, uma vez que, e segundo Allen e Turner (1996), funciona muitas vezes como uma rede de apoio, capaz de os fazer sentir mais seguros ao viverem em comunidades onde são compreendidos culturalmente. Ao se estabelecerem numa área com outros imigrantes do mesmo país de origem, estes indivíduos têm a possibilidade de experienciar um forte senso de comunidade, podendo compartilhar as suas experiências, bem como informações relevantes sobre empregos, moradias, educação, e até mesmo questões relacionadas à adaptação cultural.

3. Metodologia

Neste capítulo foram descritos aspetos relativamente à metodologia utilizada no presente estudo, após serem definidos os conceitos, fontes de informação e recursos necessários para prosseguir com a investigação. Como esquematizado na Figura 4, abaixo, e tendo em conta os conceitos de sustentabilidade, inclusão e acessibilidade social definidos anteriormente, pretende-se perceber como é que estes se relacionam com o turismo no objeto alvo do estudo, neste caso, a freguesia de Santa Maria Maior, em Lisboa.

Figura 4

Mapa Conceitual



Segundo Atkinson (2007), a escolha da abordagem metodológica deve ter em conta o objeto de estudo e o que se pretende analisar ou descobrir. Assim, e uma vez que esta dissertação tem a intenção de perceber a sustentabilidade do turismo na comunidade recetora, a metodologia aplicada foi essencialmente de natureza qualitativa. Uma vez que, só uma investigação desta natureza torna possível entender em profundidade e através de entrevistas, este fenómeno, diretamente relacionado com a experiência pessoal e percepção dos intervenientes, que serão descritos mais à frente no capítulo.

Na análise dos dados, foi dada prioridade às entrevistas e aos dados que delas foram possíveis extrair, mas foi feita também uma reflexão sobre a observação participante realizada. Segundo Bryman (1988), este é o método primordial em estudos de campo e consiste na observação que o investigador faz de certo contexto social e geográfico e as principais conclusões que retira da sua interação com o mesmo. De acordo com Correia (2009), esta é uma técnica de investigação usualmente utilizada de forma a complementar entrevistas semiestruturadas e é caracterizada pelo contacto direto do investigador, com os atores sociais e os seus contextos culturais. Esta requer a necessidade de eliminar deformações subjetivas, para que possa haver uma melhor compreensão dos factos e das interações entre os sujeitos em observação e o seu contexto.

3.1. Contexto: Santa Maria Maior

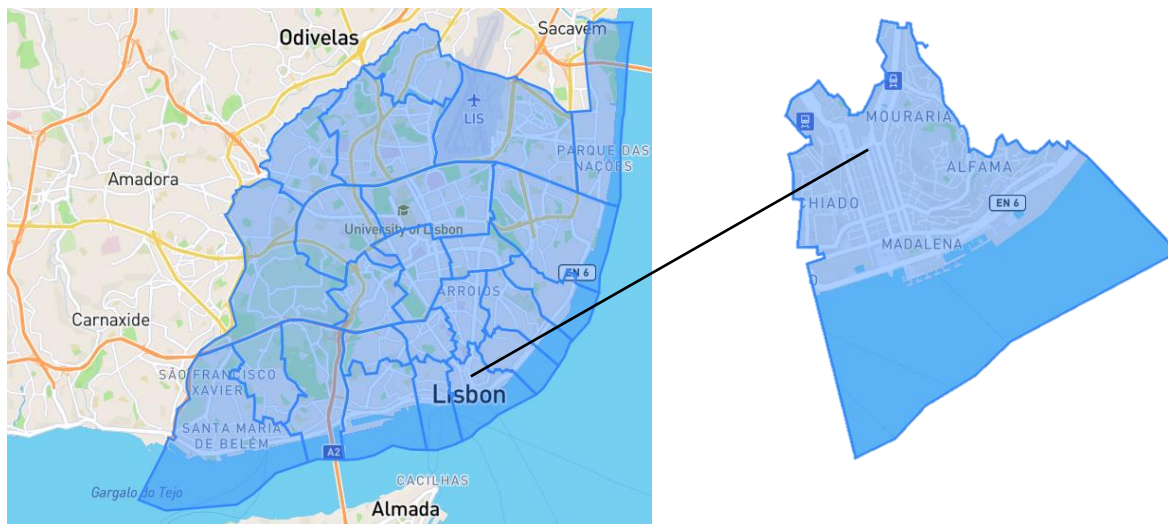
3.1.1. Localização e Formação da Freguesia

Segundo o *website* oficial da Junta de Freguesia de Santa Maria Maior (2023), consultada na data deste trabalho, a reorganização administrativa de Lisboa, pela Lei 56/2012 de 8 de novembro, definiu um novo mapa da cidade de Lisboa que conta hoje com 24 freguesias, uma delas: Santa Maria Maior. Esta, conta com cerca de dez mil habitantes e é o resultado da maior fusão de freguesias a nível nacional, agregando doze antigas freguesias do Centro Histórico de Lisboa: Castelo, Madalena, Mártires, Sacramento, Santa Justa, Santiago, Santo Estevão, São Cristóvão e São Lourenço, São Miguel, São Nicolau, Sé e Socorro.

A escolha desta freguesia em detrimento de outra do concelho de Lisboa, deve-se à sua localização privilegiada e elevado interesse cultural que, conseqüentemente, a torna num dos destinos turísticos mais atrativos do país, onde se concentram hoje grandes fluxos turísticos.

Figura 6

Área Metropolitana de Lisboa e Localização da Freguesia de Santa Maria Maior



Fonte. Adaptado de Câmara Municipal de Lisboa, 2023.

Segundo a Junta de Freguesia de Santa Maria Maior (2023), esta reorganização administrativa surgiu como uma estratégia de modernização e de adaptação do modelo de governo da cidade e representou uma concretização do princípio da descentralização administrativa, ou seja, atribuiu mais responsabilidade e capacidade de decisão ao poder local. Ainda assim, associados à agregação de freguesias com identidades tão demarcadas, surgiram grandes desafios para o seu funcionamento inicial, nomeadamente: a uniformização dos procedimentos administrativos, financeiros e dos critérios para apoio social, a redistribuição do pessoal técnico e administrativo e a criação de uma dinâmica de notoriedade em torno da nova entidade jurídica, social e institucional.

3.1.2. Dados sobre a População

De forma a caracterizar a população residente na freguesia de Santa Maria Maior, é necessário recorrer a dados estatísticos, neste caso, aos resultados definitivos dos Censos de 2011 e 2021 disponíveis no *website* do INE (2021).

Inicialmente, interessa perceber a evolução dos residentes à data dos últimos Censos e como se dividem por sexo e faixa etária. Assim, foi elaborada a Tabela 1, abaixo, onde se pode verificar que a freguesia conta com cerca de dez mil habitantes (uma diminuição comparativamente ao ano de 2011, em que a população das 12 antigas freguesias que compõem hoje Santa Maria Maior, totalizavam 12.961 pessoas). Atualmente, a maioria dos residentes tem entre os 25 e os 64 anos (6.296 habitantes), seguido de cerca de dois mil habitantes com mais de 65 anos. É também importante destacar que existem mais indivíduos do sexo masculino (cerca de 56% do total de habitantes) na freguesia, do que do sexo feminino. Há também mais indivíduos do sexo masculino em todas as faixas etárias, à exceção da faixa etária dos mais de 65 anos, onde existem, predominantemente, mais residentes do sexo feminino, cerca de 1.249.

Tabela 1

População Residente (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Sexo e Grupo Etário

	Masculino	Feminino	Total
0-14 anos	490	385	875
15-24 anos	481	372	853
25-64 anos	3 874	2 422	6 296
65 ou mais	778	1 249	2 027
Total	5 623	4 428	10 051

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

De seguida, é também importante perceber quais são as nacionalidade da população imigrante residente na freguesia. Estes dados foram também divididos por sexo, o que permite analisar a disparidade entre ambos. Assim na Tabela 2, é possível verificar que a freguesia conta com 6.704 residentes de nacionalidade portuguesa, o que corresponde a cerca de 67% do total de habitantes, sendo os restantes indivíduos de nacionalidade estrangeira (3.345 habitantes). É também de destacar que, apesar de não haver uma grande diferença entre o número de indivíduos do sexo masculino e do sexo feminino dos habitantes com nacionalidade portuguesa, há mais do dobro de habitantes de nacionalidade estrangeira do sexo masculino (cerca de 2.405) do que do sexo feminino, apenas 940 residentes.

Tabela 2

População Residente (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Sexo e Nacionalidade (Portuguesa ou Estrangeira)

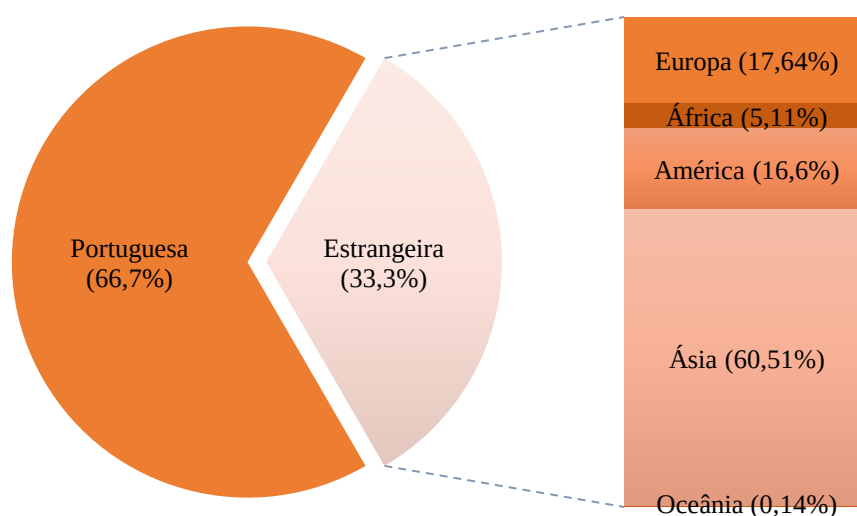
	Portuguesa	Estrangeira
Feminino	3 488	940
Masculino	3 216	2 405
Total	6 704	3 345

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

De forma a perceber mais sobre a população estrangeira residente em Santa Maria Maior, foi elaborado o Gráfico 1, com auxílio da tabela presente no Apêndice 1. Como podemos ver do total dos 3.345 habitantes estrangeiros, mais de metade, cerca de 2.024, são de diversos países do continente asiático (60,51%), seguindo-se de 590 do continente europeu (17,64%), 555 indivíduos do continente americano (16,60%), 171 do continente africano (5,11%) e apenas 5 dos residentes da freguesia provêm da Oceânia, representando apenas 0,14% do total.

Gráfico 1

População Residente (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Nacionalidade (Continente de Origem)



Fonte. Adaptado de INE, 2021.

Este indicador permite-nos perceber não só o continente de origem destes indivíduos como o próprio país de proveniência. Ao analisar esses dados, existe um número equilibrado entre os vários países, há exceção do número de pessoas proveniente dos continentes asiático e americano. Como podemos verificar, com auxílio das tabelas presentes no Apêndice 2, no caso dos 2.024 residentes asiático, 1.527 (cerca de 75%) são do Bangladesh e no caso dos 555 residentes com nacionalidade num país do continente americano, 481 (cerca de 87%) têm nacionalidade brasileira, existindo claramente um elevado número de estrangeiros destes países em específico.

Relativamente às estatísticas relacionadas com a educação e emprego, foi possível constatar que dos 10.051 residentes na freguesia, apenas 4.566 se encontram empregados, representando apenas 45% da população. Como podemos ver pela tabela abaixo, o sexo masculino representa 63% do total de empregados, mas destes só 34% concluíram o ensino superior. Já o sexo feminino, representa os restantes 37% do total de população empregada, mas cerca de metade (50,50%) concluíram ensino superior. Isto significa que apesar de em menos número no mercado de trabalho, as mulheres, em geral, são mais instruídas.

Tabela 3

*População Empregada (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021)
por Sexo e Nível de Escolaridade mais Elevado Completo*

	Masculino	Feminino
Nenhum	112	26
Ensino Básico	913	386
Ensino Secundário	805	392
Ensino Pós-Secundário	65	34
Ensino Superior	979	854
Total	2 874	1 692

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

De forma a perceber quais das áreas de atividade económica que estavam, direta ou indiretamente, relacionadas com o turismo, com mais pessoas empregues, elaborou-se a Tabela

4, presente abaixo, fazendo-se o levantamento do número de pessoas empregues nas Atividade Económica (CAE Rev. 3), dividindo também os dados por sexo:

Tabela 4

População Empregada (N.º) na Freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Atividade Económica (CAE Rev. 3) e Sexo

	Masculino	Feminino	Total
Comércio a retalho em estabelecimentos não especializados	262	71	333
Comércio a retalho de outros produtos em estabelecimentos especializados	125	58	183
Comércio a retalho de bens culturais e recreativos, em estabelecimentos especializados	9	3	12
Atividades de teatro, de música, de dança e outras atividades artísticas e literárias	58	36	94
Atividades de tradução e interpretação	4	9	13
Atividades das bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais	10	10	20
Organização de feiras, congressos e outros eventos similares	10	2	12
Transportes aéreos de passageiros	14	6	20
Atividades auxiliares dos transportes	12	4	16
Estabelecimentos hoteleiros	111	55	166
Residências para férias e outros alojamentos de curta duração	18	12	30
Outros locais de alojamento	1	0	1
Restaurantes (inclui atividades de restauração em meios móveis)	424	139	563
Fornecimento de refeições para eventos e outras atividades de serviço de refeições	9	4	13
Agências de viagem e operadores turísticos	13	13	26

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

Como podemos ver, das atividades económicas relacionadas com o turismo, aquela com o maior número de pessoas empregues são os Restaurantes (563), seguindo-se o Comércio a retalho em estabelecimentos não especializados (333), Comércio a retalho de outros produtos em estabelecimentos especializados (183) e Estabelecimentos hoteleiros (166). Pode concluir-

se também que há mais homens que mulheres empregues e que no fim, se conta um total de pelo menos 1.502 pessoas empregues em atividades relacionadas com o turismo, na freguesia.

De forma a perceber quais as principais dificuldades da população da freguesia a nível físico, psicológico e sensorial, foram também recolhidas informações relativamente aos tipos e graus de dificuldades, presentes na Tabela 5.

Tabela 5

População Residente em Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021), com 5 ou mais anos, com Dificuldades por Tipo e Grau de Dificuldade

	Ver	Ouvir	Andar ou subir degraus	Memória ou concentração	Tomar banho ou vestir-se sozinho	Compreender os outros ou fazer-se compreender
Tem alguma dificuldade	1 968	873	1 130	1 336	428	544
Tem muita dificuldade	332	240	525	251	145	165
Não consegue efetuar a ação	49	33	116	82	162	61

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

Como se pode verificar, tendo em conta os dados apresentados acima, o tipo de dificuldades mais referido foram a dificuldade em ver, memória ou concentração e andar ou subir degraus, em especial aqueles que referem “alguma dificuldade” em efetuar estas ações. De destacar também as 162 pessoas que não conseguem tomar banho e vestir-se sozinhas e as 116 que não conseguem andar ou subir degraus, de todo. Estes dados permitem ter uma visão geral daquelas que são as principais dificuldades e necessidades da população, assim, cerca de 62,47% da população da freguesia têm algum tipo de dificuldade, 16,50% têm muita dificuldade e cerca de 4,27% não consegue de todo efetuar estas ações.

Outra franja da população, fragilizada e vulnerável, que também integra a estrutura populacional da freguesia, refere-se a residentes “não censitários”, ou seja, população sem-abrigo e sem-teto. Segundo o INE (2011), foi possível recensear 143 sem-abrigo residentes em Lisboa, dos quais 40 foram considerados residentes da Freguesia de Santa Maria Maior, 28% especificamente no bairro de Alfama (25 pessoas) e na Baixa (15 pessoas). Ainda assim, ficam

excluídas deste conceito, pessoas que não tendo um alojamento que possa ser considerado como residência habitual estão, no momento censitário, a viver em hospitais, quartos em pensões pagas pela Segurança Social, centros de acolhimento ou casas de familiares e amigos.

Em 2013, segundo Amaro et al. (2015), no âmbito do Projeto InterSituações, da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, efetuou-se um diagnóstico dos sem-abrigo a viver na cidade de Lisboa, sendo Santa Maria Maior, à data do relatório, uma das duas freguesias com maior número de sem-abrigo, pelo que, das 649 pessoas abordadas com sinais visíveis de viver na rua, 90 foram localizadas na freguesia. Destes indivíduos, 56 aceitaram responder ao inquérito, pelo que em termos de perfis sociodemográficos, o inquérito permitiu concluir de uma forma sucinta, que: 87,50% desta população pertencia ao sexo masculino, 58,90% era solteira e 55,40% tinha entre os 35 e 54 anos de idade, 78,60% tinha nacionalidade portuguesa, metade estava na rua há menos de 3 anos (23% há menos de 1 ano) e cerca de 22% estava na rua há mais de 10 anos, por fim, 26,80% já teria vivido em instituições e 46,40% em albergues. No que concerne a questões de saúde, identificou-se também a existência de uma camada populacional com comportamentos aditivos. Segundo dados do mesmo relatório e dados da Associação Crescer, que lida diretamente com esta problemática, a nível local, dos 234 utentes que acompanharam, 177 consumiam substâncias psicoativas e 28 apresentavam consumos abusivos de álcool. Foram identificados também 27 utentes com policonsumos, ou seja, consumo simultâneo de álcool e outras substâncias.

Com o objetivo de caracterizar e conhecer a dimensão do fenómeno mais recentemente, em Lisboa, foram realizadas novamente pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, operações de contagem de pessoas em situação de sem-abrigo. Segundo a Câmara Municipal de Lisboa (2017), foram contabilizados todos os indivíduos que diziam pernoitar na rua ou em espaços abertos e os que dormiam em centros de acolhimento, contando-se, à data do estudo, pelo menos 40 pessoas em situação de sem-abrigo, na freguesia de Santa Maria Maior.

De mencionar também que, e tal como o problema anterior, também as doenças de foro psiquiátrico se cruzam com outros constrangimentos sociais (de forma bilateral ou multilateral), como a situação de sem-abrigo, comportamentos aditivos, desemprego, dificuldades económicas, não se sabendo, na maioria dos casos, se é a causa ou consequência da situação em que os indivíduos se encontram.

De seguida, foi elaborada uma lista que enumera as principais forças e fraquezas da população da freguesia de Santa Maria Maior, no geral, tendo em conta Amaro et al. (2015):

Fraquezas

- **Relação fragilizada com a escolaridade:** Falta de acompanhamento parental (levando a uma juventude fragilizada e caminhos menos desejados), famílias destruturadas, desocupação, iliteracia, absentismo, abandono e insucesso escolar.
- **Nº significativo de sem-abrigo:** Situações de duplo diagnóstico - Comportamentos aditivos, toxicodependência e álcool e também forte incidência de doença psiquiátrica.
- **Subsidiodependência:** Desresponsabilização e "abuso" por parte de alguns utentes que selecionam e deitam fora alimentos dos cabazes e faltam ao atendimento sem aviso prévio, sobretudo nas férias.
- **Vulnerabilidade por parte da população imigrante:** Muitos imigrantes, situação precária, isolamento, problemas de legalização e dificuldade de comunicação a nível intercultural.
- **Aumento da insustentabilidade financeira:** Carência económica, sobre-endividamento, precariedade laboral, desemprego de longa duração, biscates, trabalho sazonal na altura dos Santos Populares, venda ambulante, desatualização face ao mercado, falta de profissionalização e vontade de trabalhar.
- **Famílias monoparentais com crianças pequenas a cargo:** Dificuldade de inserção socioprofissional de famílias monoparentais, em especial, jovens com filhos e baixa escolaridade.
- **Índice elevado de idosos:** Vulnerabilidades, isolamento, desocupação, dificuldade motora, violência doméstica, aproveitamento financeiro por parte de "cuidadores" e familiares, falta de apoio e população muito envelhecida sem condições habitacionais.
- **Bairrismo:** Vivência pesada de bairro, fechamento no bairro (dificuldade em deslocar-se para fora do bairro) e rivalidade, especialmente na altura dos Santos Populares: distúrbios, falta de coordenação e aumento de agressões.
- **Criminalidade e tráfico de droga:** Criminalidade, delinquência, furtos junto dos comerciantes e turistas, tráfico de droga, negócios ilícitos, carteiristas e falta de policiamento e de segurança.
- **Zona histórica "descuidada":** Falta de higiene e de limpeza nas ruas, falta de cultura cívica, mau uso dos espaços públicos, má organização na recolha do lixo (muito ruído e não há separação), falta de acessibilidades (zonas de passeio não acessíveis), iluminação fraca, falta de casa de banho públicas, falta de estacionamento, infraestruturas desqualificadas e falta de espaços verdes e equipamentos desportivos.
- **Especulação imobiliária:** Habitações compradas por investidores estrangeiros, que depois denunciam contratos e as casas ficam vazias, desocupação habitacional.
- **Falta de condições habitacionais:** Habitação degradada, antiga, casas pequenas, rendas elevadas, edifícios em risco em caso de incêndio, desertificação populacional, falta de apoio e incentivo à instalação de jovens.
- **Representação pouco clara sobre a rede social:** Processos pouco transparentes na atribuição e distribuição de financiamentos, perigo de interferência entre relação de financiamento e relação de parceria, interferência política, falta de clarificação sobre o que se pretende para a cidade, falta de otimização, desperdício e escassez de recursos.

Forças

- **Vantagem de microterritórios e bairrismo:** Cooperação, entreaajuda, hospitalidade, lógica familiar, identidade, sentimento de pertença, redes de vizinhança, forte dinâmica associativa e proximidade entre agentes locais e moradores.
- **Dinamismo dos Santos Populares:** Potenciador da união institucional e do turismo.
- **Força empresarial:** Centro empresarial vitalizado, tecido empreendedor, com oportunidades de negócio e forte comércio imigrante.
- **Centro da cidade acessível:** Com muitos acessos e transportes públicos, o que a coloca numa localização vantajosa.
- **Sinergia institucional:** Diferentes perspetivas e *know-hows*, potencial palco de partilhas e experiências, sentido de otimização de recursos, lógica de reutilização, voluntarismo e envolvimento.
- **Força turística:** Zona histórica, turística, bonita, cartão de visita, arquitetónica, multicultural, força do fado.
- **Trabalho muito forte em rede:** Estreito, heterogéneo, positivo, sólido, diversificado, que conta com muitas instituições, correspondentes a variadas valências e que já dão resposta a diversos problemas.

3.1.3. Iniciativas da Junta de Freguesia

De acordo com o *website* oficial da Junta de Freguesia de Santa Maria Maior (2023), consultado à data deste trabalho, a freguesia conta com uma Comissão Social que reúne mais de 65 entidades (IPSS, escolas e associações desportivas, recreativas e culturais) cujo objetivo é constituir uma ferramenta de promoção e apoio social, combater a pobreza e exclusão social e promover a coesão e inclusão. E também um Gabinete de Apoio Social, que atua com base nos critérios de elegibilidade do Regulamento de Apoios Sociais da Junta de Freguesia de Santa Maria Maior, em diferentes eixos de intervenção e diversos projetos, sendo alguns deles:

- **Mesa dos afetos** que visa o apoio alimentar aos utentes/agregados familiares sinalizados, através da confeção e entrega gratuita de refeições diárias (almoço e jantar) quentes e prontas a consumir, ajustadas às necessidades nutricionais de cada utente e cumprindo os princípios básicos da alimentação saudável. Aplica-se genericamente nos casos de doença, problemas de mobilidade ou inadequação da habitação à confeção de refeições, cumulativamente com um quadro de insuficiência de rendimentos. Fornece, para além disso, a entrega de cabazes alimentares aos agregados com carências socioeconómicas comprovadas, mas que dispõem de capacidade em termos de saúde e de condições da habitação para confeção das suas próprias refeições.

- **Cabeleireiro social** que intervém de forma direta no combate à exclusão social e fornece uma resposta direcionada às necessidades da população carenciada da freguesia, promovendo a sua autoestima. Com o principal objetivo de promover e contribuir para a melhoria das condições de vida da população em situações de vulnerabilidade. A cada indivíduo é atribuído um cartão de utente e os serviços de cabeleireiro, manicure e pedicure serão tendencialmente gratuitos.
- **Loja social** que é um espaço de função social que disponibiliza, aos utentes, artigos de têxtil-lar, vestuário, puericultura, pequenos eletrodomésticos e outros, gratuitamente.
- **Passeios culturais** organizados e promovidos pela Junta, estes acontecem com a frequência habitual de três vezes ao ano e incluem almoço e tarde de música e convívio.
- **Programação social de Natal** com apoio às famílias através da distribuição de cabazes de Natal, almoços com a população e iniciativas culturais para as crianças.
- **Fundo de socorro social** com apoio social para rendas, água, eletricidade, creche e outras necessidades essenciais.
- **SOS limpeza** aos domicílios em casos identificados como de necessidade extrema.
- **Ambijovem** que é um espaço de frequência gratuita que incluem apoio escolar na realização dos trabalhos de casa e exercícios de treino, atividades extracurriculares e ocupação em horário completo das interrupções letivas.
- **Manuais e kits escolares** para todas as crianças e jovens na escolaridade obrigatória, cujos Encarregados de Educação sejam eleitores em Santa Maria Maior.
- **Explicações:** Serviço de explicações aos alunos residentes na freguesia, até ao 12º ano de escolaridade, nas áreas de Matemática, Inglês e Ciências Físico-Químicas.
- **Prémios de mérito** pela transição de ano escolar que consideram uma forma importante de apoiar as crianças, jovens e respetivas famílias, sendo atribuídos aos alunos com aproveitamento escolar.
- **Plano Especial de Proteção e Apoio às Famílias**, uma iniciativa lançada a 17 de outubro, Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza, como um pacote de medidas extraordinárias para fazer face ao aumento do custo de vida, apoiando os agregados familiares da freguesia, sendo elas:
 - **“Bife Santa Maria Maior”** com a atribuição de um cabaz alimentar mensal extraordinário aos agregados com capitação social até 150€.
 - **“Bebé Mais Santa Maria Maior”** com a atribuição de um cheque no valor de 250€ e de um cabaz com produtos de higiene no valor de 50€ a todos os bebés

nascidos entre 1 de novembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023, cujos progenitores sejam recenseados na freguesia.

- **Isenção do pagamento das mensalidades das CAF e AAAF** para as crianças da freguesia, na Escola do Castelo e na Escola Maria Barroso.
- **“Cheque Energia”** com a atribuição do valor de 30€ em dezembro de 2022 aos agregados inscritos no Fundo de Socorro Social Famílias da Freguesia para apoio ao pagamento da fatura de consumo energético.

3.1.4. Bairros Populares de Lisboa

A nível dos bairros populares, pode dividir-se a freguesia pelos bairros da Alfama, Baixa, Castelo, Chiado e Mouraria, sendo possível fazer correspondência entre estes e as antigas freguesias (Amaro et al., 2015).

Tabela 6

Bairros Históricos de Lisboa divididos por Antigas Freguesia

Alfama	Baixa	Castelo	Chiado	Mouraria
• Santo Estevão • São Miguel • Sé	• Madalena • Santa Justa • São Nicolau	• Castelo • Santiago	• Mártires • Sacramento	• São Cristóvão e São Lourenço • Socorro

Segundo o mesmo documento, Alfama e Mouraria são dois dos bairros mais populosos e edificadas, encontram-se sobrelotados e com necessidades de requalificação. Por outro lado, o Chiado é um bairro menos populoso e edificado, tem melhores acessibilidades e rendas mais elevadas. A Baixa encontra-se também muito degradada, mas apresenta rendas elevadas e o bairro do Castelo, é um bairro menos edificado, com menos população e rendas mais baixas.

De acordo com Cordeiro e Costa (1999), os bairros são lugares indefinidos, fluidos e cujas fronteiras são difíceis de definir, pelo que são definidos pelas características morfológicas, sociais, históricas e míticas, que reenviam a situações históricas passadas e idealizadas. De acordo com o autor, é comum no discurso corrente falar-se nos bairros populares Lisboaetas,

como pitorescos e típicos e cuja denominação toponímica é habitualmente conhecida pela sua participação nas marchas populares, bem como a organização dos arraiais em junho. Segundo os mesmos autores, estes são lugares onde existe uma forte sociabilidade visível, por exemplo, na relação casa/rua, na densidade de redes sociais locais, nos laços de parentesco e amizade, na visibilidade dos sítios de vizinhança ou no papel das associações de bairro, ou coletividades.

Os autores destacam também a importância das coletividades que, segundo os mesmos, desempenham um papel fundamental na expressão do ‘bairrismo local’. Estas apropriam-se e definem elementos importantes da memória coletiva local e, não só participam da vida social quotidiana, como contribuem para a (re)criação de uma identidade local. Em 1999, os autores definiam os bairros populares de Lisboa como:

“Representações que integram a própria realidade social da cidade que os institui como um dos seus bens patrimoniais mais preciosos. Representam a cidade, a sua memória, a sua história, o seu povo, sintetizam um conjunto de temas e comportamentos culturais específicos de Lisboa e por isso são considerados típicos. Varinas, fadistas, aguadeiros, vendedores ambulantes, marinheiros, saloios, criados e aristocratas são apenas algumas das figuras típicas que os bairros trazem para a rua no desfile anual de marchas, invocando o mar, o rio, as hortas, os pregoes, as fontes e os chafarizes, os elétricos, os mercados...” (Cordeiro & Costa, 1999, p. 59)

Ainda assim, a identidade dos bairros de hoje não é a mesma identidade de há, por exemplo, vinte, ou mais anos atrás. Segundo Mendes (2012), o simples facto da coexistência de diferentes comunidades imigrantes demonstra que a identidade de um lugar não é estanque, já que nele podem coexistir diferentes culturas que vão surgindo e desaparecendo. Atualmente com a crescente tendência da migração internacional, destinos como Lisboa têm recebido milhares de imigrantes, à procura de melhores condições e oportunidade de emprego, fixando-se muitas vezes nestes bairros, acabando por alterar a dinâmica dos mesmos.

Após a definição de património e de património urbano e tendo em conta a importância do lugar bairro para a identidade da pessoa, constata-se que a patrimonialização dos bairros pode ser percebida sob duas perspetivas. Por um lado, pela riqueza das suas práticas culturais e sociais – com as suas tradições e atos festivos (como os arraiais, marchas populares ou

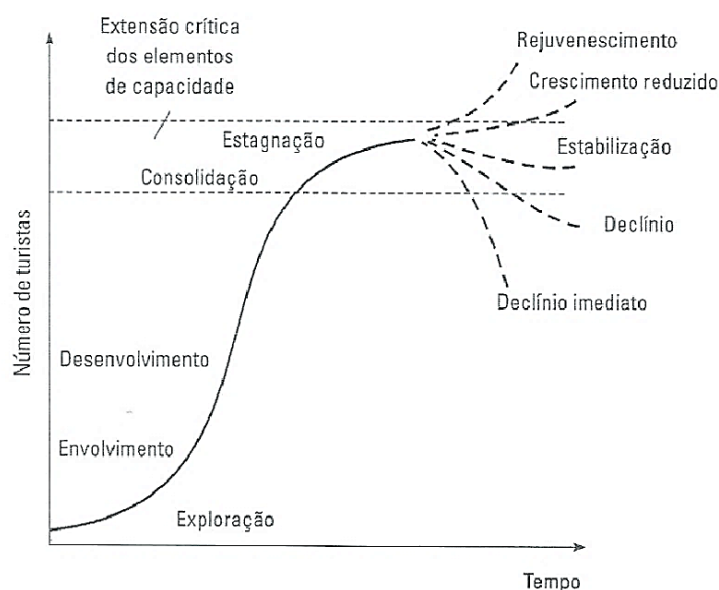
procissões), bem como a presença do Fado em bairros como a Mouraria ou Alfama, imprimindo-lhes uma identidade cultural própria (Costa, 2008). Segundo o mesmo autor, é importante referir que, nem sempre esta identidade cultural percebida e divulgada para o exterior dos próprios bairros é autêntica, já que habitualmente na construção desta poderão estar certos interesses de várias naturezas (políticas, turísticas, entre outras), podendo ser divulgada para o exterior uma imagem do bairro que não será verdadeiramente fiel à realidade.

3.1.5. Ciclo de Vida do Destino Turístico da Freguesia

As zonas turísticas são dinâmicas e mudam ao longo do tempo, esta evolução é provocada por uma variedade de fatores, incluindo: mudanças nas preferências e necessidades dos visitantes, deterioração gradual das instalações físicas e mudança ou desaparecimento das atrações naturais ou culturais originais, responsáveis pela popularidade inicial da área. Nesse sentido, Butler (1980), baseado no conceito do ciclo do produto, criou o ciclo de vida do destino turístico como uma ferramenta de apoio ao planeamento estratégico do turismo, ao determinar o grau de desenvolvimento de um destino. Este ciclo divide-se em seis fases distintas: exploração, envolvimento, desenvolvimento, consolidação, estagnação e pós-estagnação, como se pode verificar através da Figura 6, abaixo.

Figura 7

Ciclo de Vida do Destino Turístico de Butler



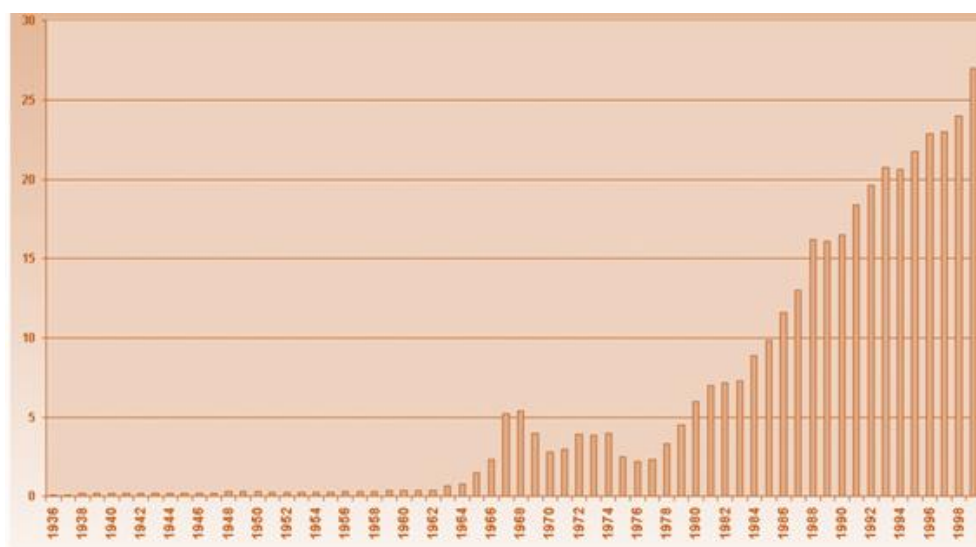
Fonte. Adaptado de Butler, 1980.

No caso da cidade de Lisboa, pode afirmar-se que a fase da exploração, ou seja, a fase inicial onde o turismo praticamente não existia devido à falta de infraestruturas de apoio, começou no início do século XX. Especialmente, através da criação da Sociedade de Propaganda de Portugal, em 1906, que segundo de Jesus (2014), tinha o principal intuito de promover o turismo em Portugal e organizar e divulgar o inventário de todos os monumentos, locais de interesse e riquezas artísticas do país. Para além disso, esta chamava a atenção para a necessidade de ser feita uma lei que promovesse o estabelecimento de unidades hoteleiras.

A fase seguinte, designada de envolvimento, como o nome indica, é caracterizada pelo envolvimento da comunidade e entidades governamentais no planeamento turístico, resultando na visita de um maior número de turistas. Segundo Nunes (2009), esta acontece em Lisboa, por volta da década de 40, sendo nessa altura, que o turismo é incorporado no Secretariado da Propaganda Nacional e se reconhecesse a verdadeira importância do turismo enquanto atividade económica, bem como a falta de infraestruturas e de qualidade de serviço. Na terceira fase, o desenvolvimento, há a intensificação da promoção do destino, resultando no aumento da oferta e alterando-se a paisagem urbana do destino com a construção de infraestruturas, que fornecem serviços variados aos visitantes. Esta fase desenvolve-se na década de 60, com o aparecimento da aviação comercial, a generalização das férias pagas, a recuperação económica dos países industrializados afetados pela guerra e a popularização dos automóveis. (Alexandre, 2001)

Figura 8

Entradas Gerais de Visitantes 1936-1999, em Milhões



Fonte. Adaptado de Alexandre, 2001.

A quarta fase, é a consolidação, caracterizada pela dependência económica da atividade turística, que gera emprego e rendimento aos residentes. Após alguns anos conturbados, com a revolução de 25 de abril de 1974, a criação do Instituto de Promoção Turística, em 1986, vem projetar novamente o país internacionalmente, mostrando uma nova imagem e novas áreas promocionais. Mas é em 2001 que, de acordo com Ramos e Costa (2017), existe um forte crescimento do sector do Turismo em Portugal, com a introdução de novas estratégias de reestruturação em várias organizações nacionais do sector e se consolida a atividade.

Na penúltima fase, a estagnação, o destino atinge o limite da sua capacidade para receber turistas, as questões económicas, ambientais e sociais são mais debatidas e há uma consciencialização dos impactos negativos da atividade turística. O destino perde identidade e atrai turistas com baixos rendimentos, que era a fase onde o turismo de Lisboa se encontrava, nos últimos anos, antes da pandemia e para onde pode regressar se os números regressarem aos pré-pandémicos e não for feita uma gestão sustentável da cidade. Após a estagnação, o destino depara-se com várias hipóteses, e segundo Butler (1980), passa para a fase de pós-estagnação:

- **Declínio imediato:** Que acontece no caso de crises, como desastres naturais, crises políticas ou outros fenómenos, como foi o caso de pandemia de Covid-19, que fez parar a cidade de Lisboa e o mundo. Nessa altura, as deslocações foram reduzidas ao mínimo indispensável, pelo que os destinos passaram de uma situação de “turismo excessivo” para “turismo zero”, afetando gravemente a economia do país.
- **Declínio:** Onde o destino fica dependente de turistas de curta duração e com maior proximidade geográfica, devido à falta de atratividade. Existe uma diminuição acentuada da procura turística, e consequentemente das receitas da atividade, as infraestruturas construídas passam a ter outra utilidade, e chegam mesmo a encerrar.
- **Estabilização:** Onde se tenta manter a qualidade da oferta e o mesmo número de turistas, implementando novas políticas de planeamento e ordenamento do território.
- **Crescimento reduzido:** O turismo continua a crescer lentamente, mantendo-se os problemas socioculturais e ambientais devido à pressão exercida no destino.
- **Rejuvenescimento:** São definidas novas estratégias e criados/readaptados produtos ou serviços que anteriormente atraíram os turistas ao destino, de forma a reposicioná-lo no mercado nacional e internacional. O setor público une-se ao setor privado para voltar a ter uma indústria do turismo forte e produtiva. A promoção nesta fase é bastante intensa, com o objetivo de penetrar os mercados internacionais e cativar de novo os turistas.

3.2. Instrumento Metodológico

De acordo com Baumbusch (2010), numa investigação qualitativa, podem ser realizados diferentes tipos de entrevistas, sendo eles: entrevistas não estruturadas, semelhantes a uma conversa, na qual o investigador e o participante têm um tópico, sem perguntas definidas, entrevistas estruturadas (onde existem perguntas e respostas pré-determinadas e o investigador não pode desviar-se daquele que é o guião da entrevista) e entrevistas semiestruturadas. Que, segundo a autora, são uma importante estratégia de recolha de dados, uma vez que possibilitam uma descrição rica e detalhada da experiência e perspetiva dos participantes sobre um determinado fenómeno.

Tendo em conta que esta investigação, se trata de um estudo empírico, envolvendo a recolha e análise de dados primários, e tendo em conta a natureza complexa do tema em questão, optou-se por realizar entrevistas semiestruturadas. Estas envolvem um conjunto de perguntas que permitem respostas espontâneas e aprofundadas e que, segundo Veal (2018, p. 287), se caracterizam pela sua:

- **Duração:** As entrevistas em profundidade tendem a ser muito mais longas do que as entrevistas baseadas em questionários, tipicamente demorando pelo menos meia hora.
- **Profundidade:** Como o nome indica, a entrevista em profundidade obter conhecimento mais profundo do que é possível apenas com um questionário. Isto significa que em vez de se fazer apenas a pergunta, registar uma resposta simples e seguir em frente, o entrevistador normalmente encoraja os inquiridos a falar, faz perguntas complementares e pede aos inquiridos que expliquem as suas respostas.
- **Estrutura:** A entrevista em profundidade é menos estruturada do que uma entrevista baseada em questionário. Sendo vistas como semiestruturadas ou não estruturado, ou seja, cada entrevista, embora com as mesmas questões, será diferente.

Foi dada preferência a que estas entrevistas fossem realizadas presencialmente, mas por uma questão de disponibilidade dos entrevistados, foi dada a possibilidade de que estas fossem realizadas *online*, através de ferramentas como o Zoom ou o Microsoft Teams. De forma a elaborar o guião de entrevista, e fundamentar a escolha das perguntas, foram consultados dois instrumentos fundamentais. O primeiro trata-se do documento Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations, da World Tourism Organization (2004), de onde foram retiradas e adaptadas diversas perguntas e subperguntas.

O segundo instrumento utilizado, foi o Observatório das Migrações, de Mendes et al. (2020), que se caracteriza por ser um estudo sobre a realidade e diversidade dos espaços urbanos de Lisboa e do Porto. Este contribui para uma reflexão complexa das expressividades através das quais se desenvolvem os seus contextos locais particulares e demonstra que, uma política local ativa tem um efeito multiplicador, capaz de contribuir para o desenvolvimento económico, cultural e social de um cidade. Segundo os mesmo autores, é fundamental entender o fenómeno da imigração ao nível local e desenhar estratégias de intervenção eficazes e promissoras.

Para além deste ser um documento mais recente, é também muito mais semelhante à investigação que se pretende desenvolver, e do qual foi possível retirar e adaptar perguntas dos diferentes guiões que disponibilizaram. De forma geral, as perguntas têm por base estes dois documentos e apenas foram transformadas de forma a melhor integrarem os temas abordados ao longo deste estudo e fazerem sentido para a investigação que se pretende desenvolver. Assim sendo, foram colocadas, no Anexo 1, todas as perguntas dos respetivos documentos de que onde foram retiradas ou adaptadas as perguntas (a negrito) e as subperguntas

De forma a dar resposta ao Objetivo 1 (Perceber quem são os moradores atuais que beneficiam do turismo), foram criadas duas questões: a primeira “Como caracteriza os atuais moradores da freguesia?” retirada do documento de Mendes et al. (2020) e a segunda “Na sua opinião, a comunidade beneficia do turismo?” retirada do documento Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations, da World Tourism Organization (2004). Estas perguntas foram fundamentais para obter uma visão clara daqueles que são os atuais moradores da freguesia, tendo em conta o fenómeno de gentrificação que tem vindo a acontecer em Lisboa e para perceber se estes moradores efetivamente beneficiam e de que forma do turismo.

Relativamente ao Objetivo 2 (Fazer o levantamento de manifestações socioculturais do turismo na freguesia de Santa Maria Maior), foram também criadas duas questões, desta vez ambas dos documento de Mendes et al. (2020), sendo elas: “Há envolvimento da comunidade local em atividades socioculturais relacionadas com o turismo?” e “A diversidade/diferença faz parte da "imagem" da freguesia? Tem expressão nos espaços públicos?”. Foi então pertinente perceber qual o grau de envolvimento dos moradores em atividades relacionadas de alguma forma com o turismo, que eventos são esses e, de que forma a integração de a presença de migrantes, idosos, pessoas com deficiência ou outras pessoas em situação de fragilidade é ou não uma realidade nestas atividades e de que forma isso acontece.

Tendo em conta o Objetivo 3 (Perceber os impactos socioculturais do turismo junto da população) foram colocadas as perguntas: “Na sua opinião, quais foram as principais transformações socioculturais que aconteceram na freguesia?” retirada de Mendes et al. (2020) e “Acha que a cultura e a autenticidade da freguesia estão a ser mantidas face ao turismo?” , a única pergunta que foi ligeiramente adaptada da original: *“Considera que os residentes se sentem orgulhosos da sua comunidade e cultura face ao turismo?”* da World Tourism Organization (2004). Estas questões foram essenciais para perceber de que forma as transformações socioculturais foram percebidas pelas comunidades locais, como impactaram a realidade social dos bairros e se, ou como, alteraram os costumes, cultura, tradições e a autenticidade geral destes locais. Tendo sido a última questão ligeiramente adaptada, uma vez que o objetivo não se tratava perceber se a população se sente orgulhosa da sua cultura face a turismo, mas sim se, a sua cultura e autenticidade se têm vindo a perder devido ao turismo.

Por último, e de forma a responder ao Objetivo 4 (Perceber até que ponto a população local se encontra incluída no turismo) foram feitas as seguintes questões: “Como avalia a inclusão da comunidade local no turismo da freguesia?” retirada do documento de Mendes et al. (2020) e “Acha que se a comunidade fosse mais incluída, existiria um desenvolvimento mais sustentável do turismo na freguesia?” de autoria de própria. Pretende-se sobretudo, com a primeira questão, o grau de inclusão da população local em matéria de turismo e como é feita e a última, uma questão com uma maior profundidade e por isso indispensável, de forma a perceber se é atribuída à integração social da população a devida importância no sucesso da gestão sustentável do destino.

Depois de elaborado o guião, presente no Apêndice 3, foram definidas três fases distintas das entrevistas, cada uma com as suas particularidades, pelo que foi definido o que fazer em cada uma delas:

- Iniciação: Cumprimento inicial e apresentação do entrevistador; permissão para gravar a entrevista; informar sobre os objetivos do estudo, formato e duração da entrevista e apresentação por parte do entrevistado, da instituição que representa.
- Entrevista;
- Conversa Final: Verificar se o informador tenciona acrescentar algo, ou fornecer informações adicionais; clarificar questões que possam surgir; agradecer a participação e informar sobre a possibilidade de obter informações mais detalhadas assim que o estudo estiver concluído (Jovchelovitch & Bauer, 2000).

3.3. Caracterização do Universo e da Amostra

Tendo em conta que se pretende averiguar a inclusão social da população no turismo, é fundamental identificar quais as instituições que existem, de que forma representam estas pessoas e qual são as suas principais perspetivas sobre a realidade sociocultural da freguesia.

Desta forma o universo considerado na investigação foram assim, todas as organizações de governança ou organizações não governamentais, como instituições e associação com ou sem fins lucrativos, sediadas em Lisboa, e cuja área de atuação esteja relacionada com a freguesia de Santa Maria Maior, e possam comentar também em matéria de turismo.

Relativamente à amostra, esta será obtida através do processo de amostragem intencional, tendo em conta que se trata de indivíduos que correspondem a critérios específicos. Assim sendo, foram contactadas 25 instituições, identificadas no Apêndice 4, mas apenas obtidas 7 respostas, pelas instituições mencionado na Tabela 7, abaixo.

Tabela 7

Entrevistas, Entidades e Temas Abordados

Nº	Entidade	Temas	Departamento	Entrevista	Data
1	Serve the City	População em situação de exclusão social	Coordenação	Online	21/04/2023
2	ACAPO	Deficiência visual	Técnico de Acessibilidade	Online	28/04/2023
3	A Bairros	População, Migrantes, Inclusão, Mouraria	Coordenação	Presencial	28/04/2023
4	Associação Salvador	Deficiência motora	Coordenação	Online	02/05/2023
5	APPA	Habitação, Gentrificação, População, Alfama	Direção	Online	03/05/2023
6	Crescer	População em situação de exclusão social	Coordenação	Online	11/05/2023
7	Junta de Freguesia de Santa Maria Maior	Realidade atual da freguesia, População	Gabinete de Apoio Social	Presencial	12/05/2023

De seguida encontra-se uma lista destas mesmas entidades e uma breve descrição da instituição e das diferentes áreas de atuação:

1. **Serve the City:** Vai ao encontro de pessoas socialmente fragilizadas, atuando nas temáticas da exclusão da pessoa sem-abrigo, da pessoa idosa isolada, das crianças e jovens em situações de vulnerabilidade, imigrantes e refugiados (Serve the City, 2016). Apesar da sua sede ser no Campo Pequeno, em Lisboa, têm vários projetos como o da Academia da Mudança, situado Travessa dos Inglesinhos, no Bairro Alto.
2. **ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal):** Sediada na Avenida D. Carlos I, em Santos, desenvolve trabalho ao nível da defesa dos interesses, direitos e garantias das pessoas com deficiência visual, tendo em vista a sua independência, segurança, igualdade de oportunidades e qualidade de vida (ACAPO, 2023).
3. **A Bairros:** Com sede na Mouraria, é uma rede de organizações e atores individuais, que pretende contribuir para o desenvolvimento local dos bairros de Lisboa, colaborando na construção de comunidades ativas, coesas e solidárias. Assume-se como um agente intermédio e foca a sua ação nas áreas da capacitação e inovação social (BADL, 2020).
4. **Associação Salvador:** Promove a inclusão das pessoas com deficiência motora de forma a melhorar a sua qualidade de vida, potenciando os seus talentos e sensibilizando para a igualdade de oportunidades (Associação Salvador, 2022). Tem sede no Marquês de Pombal, mas conta com inúmeros projetos por toda a cidade de Lisboa.
5. **APPA (Associação do Património e População de Alfama):** Tem sede perto do Miradouro de Santa Luzia, no coração de Alfama, e fomentar a defesa, conservação, recuperação e divulgação do património cultural e a reabilitação urbana do bairro, de modo a valorizar a vivência da sua população, assim como a sua fixação (Silva, 2007).
6. **Crescer - Associação de Intervenção Comunitária:** Promove a saúde, a redução de riscos e a inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade, ou seja, aquelas que se encontram excluídas das estruturas sociais e de saúde, não usufruindo em pleno dos seus direitos enquanto cidadãos, através de projetos de intervenção na comunidade (Crescer, 2022). Apesar de ser a associação com sede mais longe, esta situa-se em Alcântara, Lisboa e tem vários projetos na freguesia, em especial na Mouraria.
7. **Junta de Freguesia de Santa Maria Maior:** Que, como descrito anteriormente, é o órgão de poder local, responsável pelos projetos e iniciativas mencionados no ponto 3.1.3, tendo uma perspetiva geral dos desafios da freguesia.

3.4. Métodos de Análise de Dados

Antes de iniciar a análise, foi fundamental ter um bom conhecimento dos dados, assim sendo, numa primeira instância, foram transcritos os textos integrais das entrevistas gravadas, com o auxílio da ferramenta *online* Transkriptor. Esta ferramenta permitiu fazer o upload das gravações recolhidas das entrevistas e transformá-las em texto, sendo necessário rever cada uma das frases obtidas através do software, substituindo ou acrescentando informações que não foram reconhecidas de todo ou que estavam incorretas ou incompletas. Assim, as gravações foram reproduzidas na íntegra, à medida que eram feitas estas alterações de forma a garantir a qualidade das mesmas.

Apesar de trabalhosa, esta etapa contribuiu para a familiarização com os dados, visto que à medida que as entrevistas iam sendo transcritas, os conteúdos das entrevistas iam-se interiorizando e as informações relevantes e ideias sobre os códigos iam sendo anotadas. Tornando-se possível fazer uma análise inicial, mais geral que, permite começar a pensar de que forma se podem relacionar algumas das respostas obtidas, de forma a fazer uma Análise Temática. De acordo com Braun e Clarke (2006), esta permite identificar, analisar e relacionar temas presente em dados qualitativos. No fundo, este método caracteriza-se pela busca de certos padrões no conjunto de dados, neste caso das entrevistas, que podem ser agrupados através de códigos de significado que os tornem mais fácil de analisar. Ou seja, as informações podem ser relacionadas entre si, através de um determinado código, através de experiências relacionadas ou, por exemplo, se foram comentários positivos ou negativos.

De forma recorreu-se ao software de análise de dados qualitativos MAXQDA, que permite importar e armazenar o texto das entrevistas e codificá-lo de forma mais intuitiva, criando categoria que podem ser alteradas durante o processo de análise. Esta ferramenta permite então organizar e fazer sentido dos dados recolhidos, através da interpretação dos mesmos, de forma a chegar a resultados que se possam relacionar com as questões de investigação e propósitos da investigação.

3.5. Ética e Credibilidade do Estudo

É fundamental que, em qualquer projeto de investigação, sejam tidas em consideração as diversas questões relacionadas com a ética, autenticidade e credibilidade do estudo. De acordo com Creswell (2009), em investigações que envolvam a recolha de dados pessoais, como é o caso deste trabalho, ainda mais importantes se tornam estas questões.

Neste sentido, todos os participantes do estudo foram primeiramente informados e contextualizados, através de um parágrafo introdutório na entrevista, relativamente ao propósito e objetivos do estudo. De salientar que, caso seja solicitado, toda a informação prestada será anónima, pelo que serão atribuídos nomes falsos, números ou códigos, que permita distinguir a informação entre si, sem revelar a identidade do autor. Foi também solicitado o seu consentimento para a gravação da entrevista, antes de iniciarmos e será explicado que, em qualquer momento, durante a entrevista, serão respeitados quaisquer informações ou comentários que os participantes pretendam deixar *off the record*, não sendo, portanto, divulgados ou mencionados de maneira alguma.

Relativamente à credibilidade da investigação, espera-se chegar a resultados válidos que permitam investigar aquela que são as questões de investigação definidas inicialmente. No momento da publicação da investigação, foi feita uma revisão de forma a garantir que foram citados todos os autores utilizados ao longo do estudo, evitando incorrer em plágio.

4. Análise e Discussão de Resultados

Nesta secção foi elaborada uma análise descritiva dos dados obtidos através do processo de codificação de significados, mencionado anteriormente, dividindo-os por objetivo. Desta forma foi possível extrair os extratos mais significativos das entrevistas e chegar aos resultados descritos de seguida.

4.1. Perceber Quem São os Moradores Atuais que Beneficiam do Turismo

Primeiramente, é importante referir que Santa Maria Maior é uma freguesia caracterizada por fortes desigualdades sociais. Estas desigualdades notam-se nas ruas, com zonas de prédios restaurados, apartamentos de luxo, cafés e restaurantes em voga e serviços variados e, por outro lado, zonas com prédios muito antigos ou mesmo revolutos, sem condições e de difícil acesso. Realidade também mencionada nas entrevistas:

“A freguesia em si é uma freguesia de muito extremo, é uma freguesia com gente muito pobre, com muitos problemas sociais e você vê, em Alfama há problemas sociais, na Mouraria há problemas sociais graves e depois tens as outras zonas... o Chiado, toda a Baixa, que é uma zona de gente muito rica.” – Entidade 5

Como mencionado anteriormente, e de acordo com Gillovic e McIntosh (2020), a integração da população local torna-se num aspeto essencial para o desenvolvimento económico e social de um destino. Pelo que é essencial garantir que são ouvidas as necessidades e preocupações específicas da comunidade, em especial, quando as comunidades de destino já apresentam questões socioeconómicas complexas, como é o caso. Também Dredge et al. (2006), identificaram como principais barreiras para uma gestão eficaz do turismo, a partir de uma perspetiva do governo local, a falta de envolvimento da comunidade, bem como a falta de recursos, informação e de partilha de conhecimentos entre todos os envolvidos.

Através das entrevistas, foi também possível chegar a várias conclusões sobre a evolução da população de Santa Maria Maior. Em especial, que houve uma perda significativa de residentes “tradicionais” e um aumento de residentes de curta duração, como turistas e nómadas digitais. O que, conseqüentemente, acaba por afastar as comunidades locais para a periferia, uma vez que não conseguem acompanhar o aumento dos preços e custos da habitação:

“Eu acho que até o mais interessante é pensar quem é que são realmente moradores, não é? Porque um dos grandes problemas foi que ao longo anos houve uma transformação muito grande nos bairros e aquilo de que as pessoas mais falam e mais se queixam foi o facto de ter saído muita gente.” – Entidade 3

Este fenómeno, também designado de gentrificação, e também já mencionado anteriormente por Silva et al. (2021), faz com que, ao saírem do bairro, estes moradores tradicionais levem consigo a autenticidade que caracteriza e é, muitas vezes, o principal motivo de atração a estes bairros. Existindo, também, uma perda do sentido de comunidade destes bairros, mencionada várias vezes durante a entrevista com a Entidade 3:

“Quando as pessoas que lá estão, são pessoas que passado pouco tempo se vão embora, esta ideia do conhecer o vizinho pelo nome, dizer “Olá, boa tarde!”, de saberes que se tiveres algum problema podes ir ao vizinho da frente pedi, deixa de existir, ou não é que deixe de existir, mas torna-se muito mais reduzida, muito mais difícil (...) o desafio é exatamente a ausência de vizinhos ou a ausência de pessoas que construam estas redes sociais... E depois por exemplo, na questão destas relações comunitárias de conhecer o vizinho ou não, se calhar deixa de ser tão importante se o meu vizinho é

português, ou é brasileiro, ou é paquistanês, ou não sei quê... a mim interessa-me que este vizinho seja uma pessoa que eu conheço e que me transmita este sentimento de pertence ao lugar onde eu sempre vivi.” – Entidade 3

Esta questão da importância de existirem vizinhos, pessoas que residam de facto nos bairros, e não se estes são de nacionalidade portuguesa ou estrangeira vai também de encontro ao estudo de Jover e Díaz-Parra (2022), mencionado anteriormente. Neste estudo é mencionada esta diferença entre imigrantes e visitantes, distinguindo os turistas que passam algumas horas ou dias na cidade e imigrantes que residem na cidade, uma vez que a sua integração e relação com o espaço e os seus próprios laços sociais, são diferentes. Neste caso, os imigrantes que moram na freguesia, acabam por ter um papel importante na preservação destas dinâmicas sociais:

“Alguns imigrantes que vivem há mais tempo lá na Mouraria, por exemplo, e que já fazem parte destas dinâmicas comunitárias, têm um restaurante, imagina, e convidam as senhoras mais velhotas a ir lá almoçar ou, por exemplo, têm uma loja de conveniência ou uma frutaria e levam as compras às senhoras que não conseguem levar as compras para casa.” – Entidade 3

Este tipo de relações sociais, bem como a solidariedade e a tolerância, são valores urbanos fundamentais na dinâmica de ambientes urbanos com diferentes grupos com diferentes expressões comportamentais, tal como mencionado anteriormente por Hajer e Reijndorp (2001). Assim sendo, torna-se essencial perceber, de forma mais detalhada, quem são estes residentes que partilham o espaço dos bairros históricos de Lisboa, quais as suas carências socioeconómicas e de que forma estes beneficiam ou não da atividade turística. Relativamente à caracterização desta população, foram obtidas respostas que apontam para a existência de pelo menos 4 grupos distintos de moradores dos bairros históricos de Lisboa, cada um com os seus próprios desafios, oportunidades e características.

4.1.1. População “Tradicional”

Como mencionado anteriormente, apesar de cada vez menos, existem ainda residentes “tradicionais”, na sua grande maioria idosos, que já residem na freguesia há anos, onde

construíram a sua vida e família. Como mencionado pela Entidade 7: *“Efetivamente perdemos muita da população que era habitual morar aqui. Uns morreram, porque tínhamos realmente uma população envelhecida.”* Ou comentários como o da Entidade 1, que apontam o isolamento de algumas destas pessoas, que contam também com limitações físicas e necessitam de apoio adicional: *“Há pessoas idosas muito sozinhas, depois sem acompanhamento, com questões de saúde, é muito complicado.”*

Neste sentido, é fundamental falar do tema da acessibilidade social, e da criação de uma sociedade mais equitativa que reconheça e respeite a diversidade de todos os indivíduos, independentemente das suas limitações (Farrington & Farrington, 2005). Em especial, neste bairros de Lisboa que, como foi perceptível ao longo das entrevistas, têm uma série de problemas sociais, também eles mencionados nas entrevistas:

“Eu cheguei aqui em 2003 e questionava-me como é que existiam pessoas da minha idade que tinham estudado até à quarta classe, que era uma coisa impensável, isso era uma coisa da geração dos meus avós! Havia muitas pessoas, muito jovens que mal sabiam ler e escrever, que tinham analfabetismo funcional. E isso ainda se nota, porque tu tens muitos pais, bem mais novos que nós, que não conseguem dar apoio aos filhos, porque também têm muita dificuldade na interpretação ou a ler, em tudo... Não é uma coisa que seja valorizada aqui no bairro. Aqui ir à escola é assim "Hoje está muito frio ou está a chover bastante não se vai há escola" ou "Não levei porque não me consegui levantar" (...) é uma situação que não faz mal, não há problema nenhum, porque opá "Ele também não dava para a escola, eu também não dava" e pronto "Também não podemos ser todos os doutores" e isto parece uma figura de estilo, mas é mesmo assim, isto é o discurso padrão.” – Entidade 7

A falta de escolaridade e a pouca valorização que é dada à formação, pode levar também a que estes moradores, vivam em situações de maior precariedade uma vez que não têm qualificações para empregos com salários mais elevados, mais estáveis e que consigam suportar os aumentos de preços e rendas sentidos na freguesia. Ainda assim, não deixam de existir ainda famílias que residem, há gerações e gerações, nos diferentes bairros de Lisboa, e que continuam

a resistir à tendência de saída para a periferia. Pelo que, foi importante entender esta forte ligação das comunidades “tradicionais” a estes bairros:

“Há um grande sentimento pertence à zona, não é? Os idosos têm mais dificuldade em sair, não é? É difícil mudarmos... Agora os mais novos têm toda a capacidade para sair daqui, tem casas maiores, mais baratas, só que não querem. Há um pensamento geracional que está completamente enraizado - como os meus avós e os meus pais viveram aqui, eu quero viver aqui (...) E depois o facto dos jovens se emanciparem pouco, estudarem pouco ou viverem pouco com pessoas de fora... porque os amigos são do bairro, os companheiros são do bairro, não podem sair e não há abertura de horizontes também.” – Entidade 7

Esta falta de emancipação referida, está também muito ligada ao forte sentimento de pertença e orgulho que é vivido em cada bairro, como será mencionado mais à frente, o espírito bairrista, leva estas comunidades tradicionais a rever-se neste espaço, naquela que é a sua tradição e história. Relativamente à forma como beneficiam do turismo, também a Entidade 7 menciona:

“A população daqui beneficiou na parte do maior emprego, maior empregabilidade das pessoas que cá ficaram, que muitas ficaram a trabalhar nos alojamentos locais, nas limpezas, com a abertura da porta... e isso mexe com muito dinheiro. Tem muito também a venda ambulante das ginjinhas, portanto isso rentabilizou muito. (...) As próprias casas de banho destas pessoas são utilizadas para alugar, para as pessoas irem à casa de banho... eles sabem, eles têm olho para o negócio e souberam se mexer... muitos deles tiveram de sair daqui do bairro sim, mas ganharam em termos económicos.”

Assim, é possível perceber que, apesar do turismo no centro de Lisboa ter contribuído para impactos económicos muitos negativos para estas comunidades, como o aumento dos preços e rendas, que resultou inevitavelmente na partida de inúmeras famílias cuja raízes eram estes bairros, existiram também alguns benefícios económicos, especialmente a nível da empregabilidade. Da perspetiva desta entidade que acompanhou de perto os residentes da

freguesia ao longo dos anos, estes adaptaram-se de forma rápida e natural às necessidades e oportunidades que surgiram da atividade turística na zona com a chegada de cada vez mais turistas, tanto de forma indireta, através da venda ambulante, como através de empregos relacionados diretamente com o turismo, em alojamentos locais, por exemplo.

4.1.2. Pessoas em Situação de Vulnerabilidade

Existem também nestes bairros pessoas em *“situação de exclusão social, muito pessoas em situação de sem-abrigo, mas também temos pessoas seniores, pessoas em situação de isolamento, desempregados de longa duração...”* como referido pela Entidade 1, ou: *“com a situação da pandemia, a situação tem piorado e há mais pessoas na rua, de diversas nacionalidade e idades.”* mencionado pela Entidade 6.

Esta é infelizmente a realidade de Lisboa, mas também de muitas outras cidades europeias, tendo em conta diversos fatores, entre eles a crise habitacional, a precariedade, a falta de apoio para indivíduos que se encontrem nestas condições, como ajuda médica e psicológica para indivíduos que se encontrem na rua, alguns com problemas graves de dependência, álcool ou drogas. Como também mencionado anteriormente, de acordo com Silver (2015), a inclusão social aumenta as oportunidades de participação social, fundamentais em especial para este tipo de população, que acaba também por beneficiar do turismo:

“Há, portanto, uma fatia, que não é de ignorar, de pessoas em situação de sem-abrigo, principalmente as sem-teto, que vivem do turismo ou ganham algum sustento relevante através da existência cada vez maior de turistas... Nós reconhecemos isso como trabalho, como uma forma legítima das pessoas obterem pontos de rendimento, não é? Porque não estão a roubar, não estão a fazer nada de ilegítimo, portanto é positivo sim, isso dá-lhes sustento. Quanto a outro tipo de população, hoje em dia cada vez fala mais acaba por ser inevitável eu também falar nisso... que é a pressão a nível do alojamento a nível das casas, a impossibilidade das pessoas pagarem quartos porque cada vez há menos... nos últimos anos se tornou muito difícil encontrar quartos disponíveis a preços confortáveis por pessoas que ainda assim têm o RSI ou uma reforma ou uma pensão,

deixou de ser possível elas pagarem quartos pelos valores que passaram a ser pedidos, e depois o facto dos donos de casas e pensões preferem alugar a turistas, do que a esta população, que já não era preferida relativamente aos estudantes, não é? Mas então com o turismo, e através da conversão das casas para alojamento... claro que o turista pode pagar preços mais altos.” – Entidade 1

Assim, conclui-se que, também neste caso, o turismo acaba por ser uma mais-valia para estas pessoas que se encontram em situações de extrema vulnerabilidade, uma vez que muitos encontram no turismo uma forma de subsistência, ainda assim, por outro lado, devido à chegada de cada vez mais turistas, têm sido cada vez mais privados de quartos onde possam pernoitar de forma gratuita ou acessível. Isto deve-se ao facto destes quartos terem sido transformados na sua maioria, em alojamentos para estudantes ou em alojamentos locais para turistas, que procuram visitar a cidade de forma acessível. Este fenómeno de hiper-mobilidade turística associada à globalização, é também mencionada no estudo de Barata-Salgueiro (2017), que afirma também que, devido ao aparecimento das companhias aéreas *low cost* na Europa e as plataformas *online* de reservas de alojamento como a Airbnb, são cada vez mais comuns aqueles que optam por *short-breaks* ou *city-breaks* pela Europa, tendo em conta a sua acessibilidade.

Por outro lado, e segundo os dados recolhidos, existem também, devido à idade ou a outros fatores, residentes da freguesia com deficiências físicas e psicológicas, que vivem com limitações e necessidades especiais de acessibilidade. Que, muitas vezes, não são tidas em conta, existindo, segundo a Entidade 4, falta de empatia perante as condições destas pessoas:

“Eu falo muito disto às vezes, que é ter empatia. Não é chorar porque "coitadinho tem uma limitação", isto não nos vai resolver problema nenhum. É nós percebermos que ao nosso lado, há pessoas que não estão a conseguir viver a sua vida e como é que nós nos sentiríamos se fosse connosco... e nós para isto não precisamos de viver as situações.”

Também a Entidade 2 admite que:

“As pessoas estão insatisfeitas sim, não é fácil andar nas ruas de Lisboa, mas que remédio tens de andar, não é? Tens a opção de ficar em casa ou vais andando... estamos conscientes que as mudanças têm sido lentas neste país. Temos a consciencialização

sobre a acessibilidade, mas ainda não encontramos nem 10% das passeadeiras em Lisboa com piso tátil a indicar que é uma passeadeira... e a Câmara "Olha não temos dinheiro, não temos tempo" e não fazem, mas fora de Lisboa é a mesma coisa, pior em alguns sítios talvez, um bocadinho melhor noutros.” – Entidade 2

Neste sentido da sensibilização das comunidades, como já referido, também a World Health Organization e World Bank (2011), admitiam existir um longo caminho a percorrer. Ainda assim, resta perceber se têm existido avanços e de que forma estes indivíduos tem beneficiado do turismo:

“Às vezes [as instituições] querem formação em termos de atendimento ou querem informação escrita em Braille, há uma ou outra empresa portuguesa que quer vender aquela sinalética de emergência, as plantas que colocas na parte de trás das portas dos com relevo, que é a mesma placa, mas têm umas linhas com relevo (...) e outras coisas, têm uma maquete ou têm informação ou têm uma visita guiada. Sem dúvida tem havido avanços, há mais sítios onde podes ir hoje em dia e ser bem recebido do que há 20 anos atrás, mas ainda falta... ainda falta muito, não é?” – Entidade 2

“Acho que as acessibilidades são construídas porque, sejamos sinceros, nestes últimos anos tem havido uma grande um grande interesse em chamar os turistas. Quando se constrói acessibilidades para o turismo, estamos a beneficiar, obviamente, as comunidades dessas cidades.” – Entidade 4

4.1.3. Imigrantes

Existem, atualmente, um conjunto de circunstâncias que favorecem os atuais fluxos imigratórios de indivíduos oriundos da Ásia Meridional até à Europa. Assim, nos últimos anos, a freguesia de Santa Maria Maior e toda a cidade de Lisboa, não foram exceção, tendo-se verificado um crescente número de imigrantes do Bangladesh, Nepal e Índia. Esta foi uma realidade também mencionado, várias vezes, ao longo das entrevistas com as instituições:

“E depois eu diria que não há muitos jovens e há muitos migrantes, ou seja, assim pessoas mais jovens até diria que há mais imigrantes do que propriamente portugueses (...) alguns deles já vivem há mais anos, outros não e vivem na cidade por períodos mais curtos de tempo.” – Entidade 3

Ou outros comentários, como o seguinte, onde é possível destacar a falta de integração destas pessoas na comunidade, dando pistas em matéria de inclusão:

“Temos cada vez mais imigrantes aqui na freguesia, mas eles não... eles fazem questão, os migrantes, de ser um grupo à parte, e as outras de serem um grupo à parte dos imigrantes também. (...) Indianos, Nepal, Bangladesh, existe muito, mas estão fechados, aquilo parece um país à parte. Muitos é de passagem, há muitos que Portugal é a porta de entrada para a Europa, mas vivem muito em comunidade, independentemente do país onde estão, mantêm as mesmas normas culturais deles, a comida deles, as mesmas normas, em casa a mesma estrutura, tudo igual.” – Entidade 7

Para além das questões linguísticas e das normas culturais e religiosas serem muitos diferentes daquelas que são as tradicionais destes bairros, estes migrantes apresentam diversas dificuldades de integração, também devido à criação de fortes enclaves étnicos, mencionados anteriormente no estudo de Dai e Schiff (2023). Segundo os mesmos autores, este fenómeno é comum uma vez que os imigrantes tendem a conectar-se com outros indivíduos na mesma situação e do mesmo país de origem, que conheçam e que compreendam os seus costumes de forma a criar uma rede de apoio. Ainda assim, isto faz com que a sua integração possa tornar-se mais difícil, ao não se acostumarem com o modo de vida, não praticarem a língua do país de acolhimento ou frequentar estabelecimentos fora daqueles que estão relacionados com a sua cultura. Além disso, pode levar, também, a que existam conflitos com os residentes locais, bem como sentimentos de xenofobia e preconceito, relacionados com a transformação dos bairros, com a criação de infraestruturas religiosas e comerciais em prol das necessidades destes imigrantes e com as quais as populações locais não se identificam. Especialmente, tendo em conta que existem carências dos residentes locais que não consideradas, não existindo investimento na melhoria das suas condições de vida, surgindo sentimentos de revolta: ao invés dos imigrantes se adaptarem ao local, parece que são os locais que tem de se adaptar às normas

culturais e modo de vida destes imigrantes, que chegam, formam as suas comunidades, comércio e mudam de forma drástica a paisagem do bairro.

Relativamente à forma como estas comunidades de imigrantes beneficiam do turismo, as respostas foram semelhantes, como a seguinte, proferida pela Entidade 7: *“Onde outrora eram os chineses que abriam sítios em todo o lado... agora já nem se vê tanto, vê-se muito são os imigrantes do sudoeste asiático, com as lojas de souvenirs e mercearias.”* Ou, pela Entidade 3: *“E muitos deles [imigrantes] com os seus próprios negócios, também usufruem muitos dos turistas, porque tens muitas frutarias ou até essas lojas dos souvenirs.”*

Como mencionado anteriormente por Robinson et al. (2019), o trabalho dos imigrantes é ainda visto como descartável, empurrando muitas vezes estas pessoas para empregos precários e situações de desigualdade económica, especialmente, para imigrantes não qualificados e provenientes de países em desenvolvimento, como é o caso da maioria dos imigrantes nesta freguesia. Para além destas mercearias, frutarias, restaurantes com comidas típicas do seu local de origem e lojas de *souvenirs*, ainda que não seja mencionado nas entrevistas, devido à observação participante e às constantes notícias e publicações partilhadas nas redes sociais, é também possível perceber que estes migrantes têm também profissões relacionadas com plataformas como a Uber, Bolt, Glovo e outras empresas do género. Levando a um clima de apreensão por parte daqueles que se deslocam por Lisboa através destas plataformas, nomeadamente, sobre a legitimidade das licenças TVDE, uma vez que são dadas em português, ainda que existam condutores que não falam a língua e, muitas vezes, nem inglês.

4.1.4. Estrangeiros com Elevado Nível Socioeconómico

Uma das grandes diferenças, a nível da população da freguesia é, também, a presença de cada vez mais residentes estrangeiros a habitar, por curtos espaços de tempo, no centro da cidade, sejam eles turistas, estudantes, reformados ou nómadas digitais:

“Nos últimos anos têm apostado muito no turismo e vê-se muito mais agora se calhar diferentes pessoas, diferentes nacionalidades... e tem havido uma evolução, não é? Porque nós antes assistíamos aos bairros, não é? Mais típicos, como por exemplo o Bairro Alto, temos Alfama, Mouraria e hoje desvia-se mais... havia mais pessoas que eram mesmo lisboetas. Agora se calhar já assistimos a uma maior diversidade devido

ao turismo... Já vêm pessoas de outras nacionalidades que querem passear e não só, às vezes até querem cá ficar e querem explorar as cidades, que acaba por ser também interessante, não é? Por um lado sim, por outro não.” – Entidade 4

Ao contrário dos imigrantes estrangeiros mencionados anteriormente, estes são estrangeiros com elevados níveis socioeconómicos, que apresentam diversas motivações para visitar ou residir na cidade de Lisboa. O que leva a outra das questões associada ao poder de compra muito superior destes estrangeiros perante o dos portugueses em geral, que dão também pistas sobre um dos graves problemas da cidade, mencionado mais à frente:

“Paralelamente, também surgiram moradores novos, nomeadamente estrangeiros, que investiram nas propriedades e na reabilitação e vieram para aqui viver (...) que vieram gozar as suas reformas aqui, nómadas digitais também. (...) são pessoas de um estrato social muito, muito, muito acima.” – Entidade 7

“Em Portugal se calhar não sentimos, temos ideia de quem tem reforma não tem muito dinheiro, mas os americanos, os britânicos, os alemães muitas vezes as reformas são boas e às vezes tem mais poder de compra que tinham quando estavam a trabalhar. Sem dúvida o mercado do cabelo cinzento ou prateado como eles gostam de dizer é muito importante e muita acessibilidade tem a ver com isso sim.” – Entidade 4

Tal como descrito nos comentários, também Silva et al. (2021), mencionam que a reabilitação dos imóveis residenciais situados em bairros populares, fruto dos investimentos públicos e privados, atrai a fixação de novos moradores com capacidades financeiras mais elevadas. Este tem sido o caso de Lisboa, mas também de diversas capitais e cidades europeias, devido à elevada procura e a planos de construção de habitações de luxo, os residentes enfrentem dificuldades em manter as suas moradias no centro da cidade, para além disso assiste-se a uma grave crise habitacional, por toda a cidade de Lisboa, com o aumento exacerbado dos preços dos imóveis e das rendas, não só para quem comprem, como também para quem arrenda.

4.2. Principais Manifestações Socioculturais do Turismo na Freguesia

Nesta secção, foi elaborado um levantamento das principais manifestações socioculturais do turismo em Santa Maria Maior, de forma a perceber se há envolvimento ou não da comunidade em atividades socioculturais relacionadas com o turismo, bem como de que forma a diversidade cultural e a diferença física e social fazem parte da imagem da freguesia.

Tendo em conta à bibliografia usada e as entrevistas realizadas com associações familiarizadas com a história destes bairros, é possível perceber que estes sempre foram locais com uma forte identidade social e cultural. De acordo com Cordeiro e Costa (1999), a relação entre a vizinhança, as redes sociais locais de parentesco e amizade, bem como o papel das associação de bairro, foram essenciais para a preservação da memória e identidade coletiva local. Segundo o seguinte excerto, existem ainda diversas situações, onde se podem constatar estes vínculos comunitários:

“Quando me comecei a envolver mais com a comunidade - e mesmo assim oiço histórias do antes – e eu só penso "Uau!" como é que eu não sabia que estes sítios existiam, como é que eu não sabia que havia este tipo de comunidade? E mesmo hoje em dia, eu já sinto que é incrível o que se passa ali, é muita giro haver estas senhoras ou estas pessoas mais idosas que já têm os seus próprios ritmos e, por exemplo, teres uma leitaria moderna na Mouraria, onde as pessoas vão todas às 16h lanchar lá e ver o “Você na TV” todas juntas. O que podiam estar a fazer em casa, fazem ali e não estão sozinhas, estão ali acompanhadas num espaço que não é a casa delas.” – Entidade 3

Ainda assim, este trata-se de um exemplo daquela que é a realidade de alguns residentes com mais idade, que provavelmente viveram nos bairros antes das transformações vividas no centro da cidade. Infelizmente, e de acordo com o estudo de Zhuang et al. (2019), já mencionado anteriormente, a indústria turística exerce uma influência negativa sobre a cultura e valores do destino, muitas vezes adaptados tendo em conta a visita de turistas e perdendo a sua autenticidade. Quando questionada sobre isso, a Entidade 3, respondeu da seguinte forma:

“A partir do momento em que tu deixas de ter pessoas a viver num determinado lugar, e não são as próprias pessoas que as praticam a passá-las [as tradições], isso acaba

por ser uma coisa um bocado desprovida de autenticidade, por assim dizer (...) mas o que eu sinto, se calhar, é que a população pode ter uma certa frustração em relação ao facto de uma coisa que lhes é tão querida, estar a ser vendida e a ser capitalizada, não é? Ou seja, a tradição é tua, é a tua cultura (que até antes era vista como uma coisa mais negativa, não é? A própria questão do bairrismo) e que atualmente está a afastar estas pessoas exatamente do sítio de onde viviam, cresceram e formaram família.”

Assim, surge a importância de perceber qual a realidade das manifestações socioculturais destes bairros, ou seja, perceber se estas manifestações ainda existem, se são feitas de forma autêntica, quem são os intervenientes, se turistas, imigrantes, estrangeiros e, por fim, se existem conflitos entre eles.

4.2.1. Identidade Tradicional e Bairrismo

No seguimento daquilo que já foi mencionado anteriormente, uma das principais particularidades destes bairros, é a riqueza das suas práticas culturais e sociais – com as suas tradições e atos festivos, como os arraiais, as marchas populares ou as procissões. Esta deve-se às diversas gerações de famílias que viveram nos bairros históricos de Lisboa, perpetuando, com orgulho, as tradições que lhes foram transmitidas às próximas gerações, e assim sucessivamente, até aos dias de hoje:

“É uma coisa cultural, que vem do meu bisavô que era marchante, o meu avô, a minha avó, a minha mãe e eu quero ser e a minha filha há de ser um dia. Sim, porque até os pequeninos que mal sabem andar, são as mascotes da marcha e é a loucura. E ainda há muito aquela rivalidade entre as marchas... é mais controlado porque agora somos todos a mesma freguesia (...) é saudável haver esta rivalidade, na altura certa, mas que a partir daí toda a gente consegue conviver e não há problema nenhum.” – Entidade 7

Segundo esta entidade, que lida diariamente de perto com a população desta freguesia, o sentimento de identidade cultural continua muito forte nos habitantes mais tradicionais do bairro. Existindo ainda membros das gerações mais novas, a preservar as tradições que lhes

foram passadas de forma tradicional e com a mesma emoção, nomeadamente a das marchas e arraiais típicos das festas dos Santos Populares em Lisboa:

“Continua a existir, continua a existir estas pessoas. Continua. Mesmo aquelas que tiveram de sair do bairro, continuam a ser os marchantes, a ser os fadistas, a trabalhar nas casas de fado... eles choram, é uma coisa que é inexplicável! Eles saem do bairro, mas o bairro não sai deles. É porque há aquela questão do bairrismo e do orgulho da marcha e pronto, continua a existir.” – Entidade 7

4.2.2. Multiculturalidade Intrínseca

Outro dos principais aspetos da história e da realidade atual destes bairros, foi e continua a ser a sua multiculturalidade, algo que foi exposto ao longo das entrevistas:

“A diversidade é uma coisa intrínseca à história daquele bairro, ou seja, não é de agora que o bairro é multicultural, aquele bairro - mesmo se tu pensares no nome do bairro, não é? Mouraria - já remete um bocado para essa multiculturalidade (...) ao longo dos anos, foste tendo diferentes vagas de imigrantes, de diferentes nacionalidades, por causa do panorama social e até político dessas diferentes épocas, não é? (...) E foi sempre um sítio que teve muitos migrantes e tu vês mesmo, não só nas pessoas, mas no próprio comércio, não é? A Rua do Bem Formoso, foi-me apresentada por uma pessoa do bairro como Banglatown... ou seja, já está enraizado, não é? Faz parte da própria identidade e depois eu acho que é isso que é tão interessante na Mouraria... tu tens simultaneamente uma identidade tradicional com as marchas populares, super religiosa, com a procissão também da Nossa Senhora da Saúde, tudo muito tradicional, o fado... mas, ao mesmo tempo, muito muito multicultural também... intrinsecamente multicultural.” – Entidade 3

Ou comentário como o da Entidade 5, falando neste caso sobre o bairro de Alfama:

“É um bairro com história, é muito mais apetecível e muito mais atrativo se tiver pessoas a viver, pessoas a fazer a vida como tinham antes, não é? E até podem ser estrangeiros, porque o bairro já teve tanta gente, já passou tanta gente pelo bairro... Até podem ser os estrangeiros, é preciso é que eles se integrem e que haja políticas de integração, para se sentirem na casa deles como outros povos que por cá passaram.”

Neste sentido e tendo em conta o estudo elaborado por Mendes (2012), referido anteriormente, a coexistência de diferentes comunidades imigrantes demonstra que a identidade de um lugar não é estanque, já que nele podem coexistir diferentes culturas que vão surgindo e desaparecendo, alterando a dinâmica dos mesmos. Ainda assim, e apesar do fenómeno de gentrificação, de pessoas cujas origens são muitos diferentes das locais, a “rivalidade” e o espírito bairrista tradicional continuam muito presentes, até aos dias de hoje.

De seguida, apresenta-se um exemplo relatado pela Entidade 3, de uma manifestação sociocultural tradicional, onde se presencia a multiculturalidade e a presença do turismo neste tipo de eventos:

“Tens o arraial da Renovar [a Mouraria], não sei se alguma vez foste, mas é incrível... o Largo da Rosa fica cheio e tu tens qualquer tipo de pessoas, estás a ver? Tu às tantas tens as senhoras mais idosas, mas também vês, desde italianos que estão aqui em Erasmus que há aos montes, como também vês turistas, obviamente, como também vês imigrantes de diversas nacionalidades tipo Bangladesh, Paquistão, Índia, Nepal, muitos dos PALOPS, brasileiros... ou seja, uma multiculturalidade gigantesca, mas ali completamente misturada com portugueses mais velhos, mais novos e é muito giro.”

Por outro lado, temos também o testemunho da Entidade 5 que tem outra visão relativamente aquela que é o envolvimento da população e do turismo nas iniciativas desenvolvidas nos bairros:

“Esta não é uma freguesia fácil de lidar, de fazer coisas... e a Junta também quando faz coisas a nível cultural não tem muita gente dos bairros, nem da freguesia, ou seja,

os nativos da freguesia... quem estão lá são os turistas que andam aí e que ficam todos felizes por ver uma atividade naquele dia, quando eles estão cá.”

4.2.3. Diversidade e Igualdade de Participação

Uma das questões fundamentais da acessibilidade é a envolvência de toda a comunidade, independentemente de potenciais limitações, sejam elas linguísticas, sociais ou culturais, como falado no capítulo anterior, ou físicas, psicológicas e sensoriais. Ainda assim, devido aos estigmas e preconceitos perante pessoas com deficiência, muitas vezes, estas não são incluídas ou são vistas como um grupo à parte da sociedade, ainda que de forma errada segundo os testemunhos das seguintes entidades:

“A comunidade de pessoas com deficiência não é assim tão diferente da maioria, não é? Porque falamos muito em minorias, mas eu não considero uma minoria... são um milhão de pessoas. Eu creio que o caminho é as pessoas participarem nas atividades ligadas ao turismo, mas não só, é participarem em conjunto com outras pessoas, para se notar ali a real diversidade! Porque o que me parece é que se nós só mostramos a parte das pessoas com deficiência, mas se juntarmos, se calhar já se nota ali mais a diversidade e eu acho que é isso que acaba por ser por ser rico, não é?” – Entidade 4

Também, a Entidade 2, defende que:

“A pessoa com deficiência não é em si uma categoria, não é? Porque pode haver pessoas com deficiência que podem estar interessadas no turismo de luxo, turismo económico, podem ser backpackers, podem ser de desporto, pode ser turismo religioso... realmente ao mesmo tempo que a deficiência é uma categoria, por outro lado não. Porque algumas pessoas preferem uma coisa outras preferem outra, não é? E mesmo uma pessoa com deficiência visual vai a um congresso e chega a um hotel e tem umas horas de vagas antes do evento, mas não vai vaguear muito, não vai andar pela cidade, porque tem de se concentrar sempre, mas se calhar senta-se no café lá no

hotel e começa a conversar com pessoas. Já uma pessoa surda vai ver a cidade, não é? Mas não tem contacto com ninguém, não tenta fazer conversa, porque é uma das suas dificuldades.”

Assim, tal como Eichhorn et al. (2013), estas entidade também concordam que é fundamental que todos participem de forma segura e autónoma na experiência turística, como uma forma de melhorar não só a qualidade da oferta turística como a qualidade de vida das populações. Ao criarem-se espaços seguros, eventos inclusivos e ferramentas acessíveis que permitam a pessoas com deficiência usufruir dos mesmo serviços, contribui-se para uma sociedade mais preparada para a diferença e a diversidade, que traz inúmeras vantagens para todos os envolvidos.

4.3. Perceber os Impactos Socioculturais do Turismo junto da População

A atividade turística causa, inevitavelmente, transformações nos destinos e respetivas comunidades recetoras. Segundo Ferreira et al. (2021), três dos principais impactos que resultam desta partilha de espaço, são os impactos económicos, socioculturais e ambientais. No caso desta investigação, e apesar do estudo se focar principalmente no contexto social e cultural da freguesia, foi evidente ao longo das entrevistas que, devem ser mencionados todos os impactos causados, sejam eles de que natureza forem. Porque, e segundo o autor mencionado anteriormente, a perceção destes impactos não é fácil de avaliar, tendo em conta que o turismo interage com outros setores de atividade, também responsáveis por impactos sentidos nas comunidades. Como também, devido à complexidade do fenómeno, uma vez que estes impactos se interligarem entre si, pelo que, por exemplo, um determinado impacto económico resulta num impacto social ou ambiental para o destino, ou inversamente.

Ao longo das entrevistas foram várias as entidades que reconheceram os impactos positivos e negativos do turismo, como a Entidade 1: *“Se por um lado se reconhece que é positivo, por outro lado não deixa de ser um grande inconveniente, não é? Porque retira-nos qualidade de vida a nós que vivemos ali, que trabalhamos ali, que circulamos por ali.”* Ou a Entidade 6: *“Podemos ver cada vez mais pessoas em questão de vulnerabilidade, mas também não consigo atribuir que o turismo seja a única variável...”*

temos as rendas, prestações, os preços, a inflação... há imensas coisas.” De seguida, foram então agrupados por subcapítulos, os principais impactos mencionados pelas instituições entrevistadas.

4.3.1. Criação de Emprego e Requalificação

Os impactos económicos positivos foram os mais mencionados nas entrevistas, tanto a nível do turismo nacional, como mencionado pela Entidade 4: *“O turismo quer se queira, quer não, tem ajudado muito a economia do país.”* Como a nível da cidade de Lisboa, como o refere o comentário da Entidade 3: *“Tens muitas coisas boas que a vêm do turismo, não é? As pessoas que visitam, tens as ruas cheias, os comércio locais obviamente que também são enriquecidos por esse fluxos de pessoas.”* E finalmente, para a freguesia:

“Eles têm invenção para vender qualquer coisa e depois os estrangeiros acham tudo muito giro, very typical e compram, ou deixam dinheiro... agora a moda nos bairros é o Santo António. É os tronos de Santo António, deixam lá e pedem moedinha, não tem custo nenhum, ainda é melhor que a ginjinha porque essa tinham que a comprar! Ali não, deixam lá a cruzinha e pedem moedinha para o Santo António.” – Entidade 7

Neste seguimento, também a World Tourism Organization (2004), mencionada anteriormente, descreve como benefícios económicos associados ao turismo, o aumento receitas e postos de trabalho, mas também a melhoria de infraestruturas fundamentais para o bem-estar da comunidade local. Nesta mesma perspetiva, existiram também várias menções à requalificação dos prédios revolutos, em comentários como:

“Nem tudo é mau, quando nós chegávamos aqui, estava tudo prédios revolutos ou se não era o prédio todo, pelo menos alguns andares (...) quando olhavas com atenção com as casas reparavas que muitas delas estavam abandonadas, os telhados estavam batidos... agora foi tudo mudado, está novo.” – Entidade 2

“Se não fosse o crescimento do alojamento local, os bairros mantinham-se degradados e o AL veio reabilitar (...) há muitas pessoas que se queixam do alojamento local e da

questão o barulho, da questão dos idosos que ficam naqueles prédios sozinhos e o resto é tudo AL e isso é realmente verdade, há efetivamente prédios em que isto acontece... mas realmente, se calhar de outra forma, o prédio estava a cair.” – Entidade 7

Outros comentários remetem também, para o coadjuvação e investimento financeiro em projetos sociais, por parte de turistas e indivíduos estrangeiros:

“Porque nós sabemos que, por exemplo, o nosso poder de compra não é igual a por exemplo uma pessoa que venha da Alemanha, do Reino Unido, dos Estados Unidos... ainda esta semana vi uma notícia que um grupo de pessoas belgas vão construir um empreendimento (aliás compraram três casas devolutas) para construir um empreendimento dedicado a ajudar pessoas com autismo (...) Portanto virem pessoas de fora para aqui, para por exemplo, investir no nosso turismo, é algo que é bom. É bom para nós. Portanto o turismo creio que é uma grande ferramenta de desenvolvimento do nosso país, sem dúvida” – Entidade 4

“Fizemos aqui há tempos uma entrevista para um canal de televisão que é o ARTE.TV, não sei se conhece, existe em França, na Inglaterra, na Alemanha e esse foi na Alemanha... e sabe que temos tido contacto de vários alemães que estão a viver em Portugal, para apoiar a associação, está a ver? Porque nós damos bens alimentares a quase cinquenta pessoas dentro do bairro, e eles entram em contacto connosco, porque viram a peça e querem apoiar e eu acho que isso é bom.” – Entidade 5

4.3.2. Aumento dos Preços e Crise Habitacional

Relativamente aos impactos económicos negativos, o aumento dos preços foi mencionado várias vezes, nomeadamente pela Entidade 1: *“Há quem se queixe, dos preços... há preços que são criados a pensar no turista, não é? E já não no residente, no local, no morador ali da rua.”* Ou comentários como o seguinte:

“Os preços disparam como em qualquer cidade da Europa, portanto começam os preços a disparar (...) por exemplo, o preço da sardinha, que é uma coisa típica aqui nesta altura [maio], dispara imenso para o turista. Até as casas de fado, uma refeição também não é para as pessoas que aqui vivem, nós não conseguimos ir para uma casa de fados, porque se nós vamos a uma casa de fados, vamos levar a mesma tabela do turista. Porque eles, entretanto, dispararam os preços e já não fazem diferença, se já era caro... então ou nós vamos a um sítio que nós conhecemos, porque trabalhamos aqui e ainda existem certos restaurantes, certas tasquinhas que a gente conhece e que vamos, porque também têm preços económicos para as pessoas que trabalham e ainda tem essa sensibilização para quem mora aqui” – Entidade 7

Ainda a mesma entidade e outras duas, mencionam que, devido ao seu poder de compra muito superior, estes estrangeiros, ao contrário da população, conseguem suportar os preços praticados:

“Eles [população] assaltam-os [turistas] sem arma, é o que nós estávamos a falar, eles são literalmente assaltados, nos valores das coisas... é que enquanto nós, temos alguma perceção no valor real das coisas, também vamos a outros arraiais, somos frequentadores de outros sítios e podemos estabelecer uma comparação, os turistas não. Acham tudo uma maravilha, é giríssimo e para eles até é barato se calhar, comparando com os preços de onde vivem, não é? Portanto eles têm muito a agradecer ao turismo nestas coisas.” – Entidade 7

“A mim preocupa-me bastante e sem querer ser super fatalista, eu acho que se não se fizer nada, mais cedo ou mais tarde, somos nós que estamos a ser expulsos daqui! Porque às tantas não dá, tu não consegues competir com pessoas que ganham ordenados que são o dobro daquilo que tu ganhas aqui, não é? E obviamente que depois

as pessoas vêm para cá e pronto, o nomadismo digital e etc. (...) e por causa da mobilidade, hoje em dia, quem compra mais, são pessoas que têm backgrounds económicos completamente diferentes dos nossos.” – Entidade 3

“Se ainda existem alguns moradores dos antigos a viver em Alfama é porque as casas são deles, senão também estavam a ser expulsos, não é? Porque depois temos outro problema. Os senhorios, que eram os senhorios antigos dos prédios, não é? Havia algum respeito pelas pessoas que lá viviam, pelos seus inquilinos, porque no fim de contas, os seus inquilinos, se hoje têm algumas condições de viver, devem a eles próprios, porque os inquilinos é que fizeram as obras e é que criaram as condições para melhor viver. Ora bem, alguns proprietários entendiam isso e mantinham e estava tudo bem, só que depois morrem e os herdeiros é que estão, com a ganância do dinheiro, a expulsar as pessoas, dizendo que o contrato terminou ou dizendo que a sua renda é muito baixa e querem receber três vezes mais ou quatro vezes mais e às vezes isso não é fácil, mas acontece isso... eles aumentam a renda a cem, duzentos ou trezentos por cento e as pessoas não podem pagar e isto é um drama. Sim, porque algumas pessoas daqui vivem um drama, porque estão sempre com uma preocupação muito grande de "Se o meu senhorio morre e depois vêm os herdeiros a gente vai para a rua... e para onde é que vamos?" – Entidade 5

Segundo Silva et al. (2021), o aumento do alojamento local e outros fatores, como os investimentos públicos e privados, com o intuito de reabilitar os centros urbanos, têm levado à gentrificação que se tem observado nos últimos anos, na cidade de Lisboa. Ao atrair a fixação de novos moradores com capacidades financeiras mais elevadas, os residentes são muitas vezes obrigados a abandonar a sua residência, pela incapacidade de acompanhar o aumento do custo de vida e dos custos da habitação, desfigurando aquele era o estilo de vida e tecido comunitário dos bairros e que constitui, frequentemente, um dos principais motivos de atração ao destino. Como afirmou a seguinte entidade, na sua intervenção:

“O problema não é o turista, o problema é a turistificação, ou seja: o problema é o modo como a cidade está a ser transformada em prol da atração turística, negligenciando, completamente, as pessoas que eram a principal atração se calhar de Lisboa, era as suas pessoas, as tradições, as marchas, o fado, tudo isso está a ser vendido... Acaba por ser um bocado contraproducente, não é?” – Entidade 3

4.3.3. Perda de Autenticidade

Quando questionadas sobre se a cultura e a autenticidade da freguesia estão a ser mantidas face ao turismo, as respostas das instituições foram muito semelhantes, ainda que, e de acordo com a Entidade 3, a autenticidade não deva ser estanque:

“O que é a própria autenticidade, não é? Eu também acho interessante esta perspetiva, não é? Porque obviamente que esta autenticidade está muito associada também a uma população mais idosa e a certas tradições que, obviamente, é isso que é a autenticidade. Mas por outro lado, eu acho que esta autenticidade não tem que ser estanque, esta autenticidade pode ser construída ao longo dos anos com as novas pessoas que vivem nos lugares e que no fundo lhes conferem uma vida, não é? Do quotidiano, do dia-a-dia, das trocas informais, das redes comunitárias etc... esta autenticidade não tem de ser sempre igual, pode se ir alterando, não é? Não pode é acontecer as pessoas mais idosas irem-se embora e mais ninguém ficar ali, a estar, a viver os sítios... a fazer parte das suas trocas e dinâmicas comunitárias, acho que é muito por aí também.”

Na sequência deste comentário, é natural que as tradições, como o passar dos anos e das diferentes gerações e contextos sociais, sofram alterações mais ou menos significativas. No caso da freguesia, e devido à forte identidade social, pelo menos evidenciada até ao momento, as tradições têm sido mantidas, como já foi mencionado anteriormente. A questão é que, apesar

das tradições se manterem em determinadas datas e moldes, a cidade de Lisboa em si, está a tornar-se semelhantes a todas as outras grandes cidades europeias, como descrito pela Entidade 5: *“O bairro da Alfama sendo um bairro histórico está-se a transformar num bairro igual a qualquer outro de numa cidade europeia, numa parte velha da cidade, numa parte histórica.”*

Isto, deve-se sobretudo às necessidades e tendências dos turistas atuais que acabam por alterar aquela que é a oferta disponível da freguesia:

“Há uma série de cafés que não interessa a ninguém e eu tenho pena de ver as pessoas vir aqui, mas fazem igual em toda a Europa, que fazem em todo o lado, eles nem sabem em que sítio estão... eles vão para um café só com estrangeiros, só tão preocupado com o wi-fi, comem um prato de waffles e pensam que não sei... comem a mesma coisa em Portugal que comem em França... quando há um café português ao lado podiam entrar e apontar para o balcão e provar coisas diferentes, mas não o fazem (...) não estão a olhar para a rua, estão a olhar para o telemóvel, para tentar encontrar o café e não a usar os olhos. Isto é uma realidade que para mim é nova, e quem está a vender as coisas a ele muitas vezes nem sequer são portugueses, muitos dos dono dos cafés também são estrangeiros que gostaram do sol e pronto, ficaram, e estes não estão muito interessadas na acessibilidade provavelmente, ou nada disso.” – Entidade 2

Também a mesma entidade, refere como exemplo deste fenómeno, o aparecimento dos *Tuk Tuk* em Lisboa e noutras cidades europeias, ainda que provenientes da Ásia:

“Eu olho para Lisboa... para que é que tem o Tuk Tuk? Porque alguém achou piada, fez dinheiro e outra pessoa pensou "Epá, ele está a fazer dinheiro eu vou fazer também!" e já temos assim uma coisa que não é tradição portuguesa e nem é feita por um guia de turismo. As pessoas que conduzem não têm nada, não tem curso, às vezes até inventam

o que quiserem, não é? Porque não têm habilitações nenhuma (...) vamos ver quanto tempo continua assim, pode ser que as pessoas fiquem fartas daquilo.” – Entidade 2

Estes impactos, segundo Fletcher et al. (2013), têm muitas vezes uma forte influência nos hábitos e estilo de vida dos residentes locais em geral, sendo influenciados pelos turistas que os visitam. Estas mudanças podem ser aparentes a curto prazo ou graduais e a longo prazo, nos valores, crenças e práticas culturais da sociedade, mais difíceis de constatar e que podem comprometer a preservação das tradições e costumes locais no futuro. Relativamente às casas de fado, em específico, é importante mencionar que, segundo o seguinte excerto, estas continuam a ser exploradas por pessoas da freguesia:

“As casas de fado, eu acho que ainda se mantêm, ainda continua, agora tudo o resto, todos os outros negócios aí sim, mesmo os restaurantes... as casas de fado ainda se mantêm muito do pessoal que é daqui, não são estrangeiros que vêm explorar uma casa de fados... até porque não percebem nada, mas o restante comércio sim.” – Entidade 7

4.3.4. Coexistência e Tolerância

Apesar de todos os impactos negativos causados pela atividade turística e tendo em conta a diversidade cultural e económica vivida na freguesia, segundo as entidades entrevistadas, não são comuns existirem confrontos ou desacatos:

“As pessoas que ainda vivem em Alfama, como eu costumo dizer, os nativos de Alfama, estão muito zangados com tudo... e têm razão, não é? Porque ou foram afastados da família, ou vivem sozinhos em prédios alojamento local, a conviver com vários turistas, de vários países e depois há um choque de culturas... há um choque de tudo e há muitos idosos a viver sozinhos nestes prédios que se queixam do barulho, que não aguentam, outros o senhorio pôs na rua... Portanto há aqui muita coisa negativa, para que as pessoas não aceitem tão bem, apesar de não haver perseguições, não haver nada, mas as pessoas não aceitam muito a questão do turismo.” – Entidade 5

Relativamente até mesmo às pessoas em situação de vulnerabilidade:

“Agora considerando situações normais, eu até acho que esta população encara a chegada dos estrangeiros, com muita curiosidade e interesse. Sinto e sempre senti, já há muitos anos, alguma vontade das pessoas aprenderem inglês, por exemplo. Não identifico nenhuma situação, nem tenho conhecimento, não. Aliás até para uma população mais frágil e menos dava à ética ou aos costumes... [os turistas] são alvos muito apetecíveis em termos de furtos, não é? Mas não.” – Entidade 1

4.3.5. “Invasão” de Turistas e Questões Ambientais

Para além de questões como o barulho, que disturba a vida dos habitantes da cidade, em especial dos mais velhos, existe uma sensação por vezes intensa relativamente à presença de um número tão elevado de turistas nos bairros:

“É a constatação da invasão, não é? Do bairro quer pelos turistas, cada vez mais e nós vemos os turistas a circularem por todas as ruas com as suas malas e a digitarem o código da sua casa de alojamento local, não é? O seu destino o seu poiso, cada vez mais há uma grande, grande invasão. Que em termos numéricos eu não sei se sobrepõe aos locais” – Entidade 1

Consequentemente, surgem problemas a nível de higiene urbana e do espaço público, bem como a quantidade de resíduos, mencionado pela Entidade 7: *“Além também que aumentou o lixo urbano.”* Ferreira et al. (2021), mencionado anteriormente, referia também como principais problemas ambientais associados ao turismo urbano, o aumento significativo do lixo urbano produzido e do trânsito, problema também referido pela Entidade 7: *“Aqui de carro meia hora vais até ali à Alameda”*, o que leva à emissão de gases com efeito de estufa para atmosfera e apresenta vários riscos para a saúde.

4.4. Perceber até que Ponto a População Local se Encontra Incluída no Turismo

Tendo me conta esta questão, foram obtidas respostas semelhantes por parte das instituições que remetem para uma falta de interesse das populações de se envolverem nas questões políticas e cívicas, como é o caso do seguinte comentário:

“As pessoas contestam, mas falam na rua, porque interessa-lhes... a parte económica interessa-lhes, porque vivem disto, porque quando há reuniões não vão, não participam. Eles falam quando encontram o senhor presidente na rua, ou ficam aqui á porta, mas depois quando há oportunidade numa assembleia para discussão não. Vê-se que há descontentamento, mas depois eles só sabem falar no meio da rua e a gritar. Eles não têm essa capacidade, eles nem sabem o que é que é uma assembleia e que a assembleia serve para isso, eles acham que aquilo é só chachadas e contas e eles não percebem, eles não têm essa noção que podem intervir (...) e depois quem vai falar com o presidente não é pela especulação imobiliária é "Ah dê-me lá uma casinha", ou seja, estas pessoas não se mobilizam, não se juntam num grupo com esse objetivo. Eles juntam-se para as marchas deles, aí trabalham em conjunto, mas para a parte de sociedade em si não. Eu penso que vai melhorar, por causa da disciplina da cidadania e porque as coisas estão diferentes, não é? Mas vai demorar alguns anos e por essa altura já não há população aqui...” – Entidade 7

Da mesma forma, também outras associações se queixam da mesma questão, dando, algumas pistas para o porquê de existir este afastamento:

“Os novos moradores do bairro também não estão habituados ainda a participar, porque não têm tempo, saem de manhã para trabalhar, só chegam à noite... se calhar nem sabem o que é que se passa no bairro, se calhar nem conhecem o bairro. Às vezes aparece-me aqui gente que está a viver no bairro há sete ou oito ou dez anos e não

conhecem o bairro, não conhecem. Portanto a própria vida das pessoas também leva a esse afastamento da participação, eu acho, esta é a minha opinião e é aquilo que eu sinto perante estes anos todos. E depois da pandemia são muitos motivos negativos para as pessoas se afastarem, não é? A pandemia adormeceu toda a gente, tirou a vontade de participar aos novos, aos velhos... e eu acho, pessoalmente, aqui na minha associação, noto isso, nós fizemos várias lutas que demos continuidade a elas e depois da pandemia tem sido muito difícil a participação das pessoas, muito difícil. A pandemia criou um clima mentalmente muito mau para as pessoas.” – Entidade 5

Relativamente ao envolvimento da comunidade de estrangeiros com elevado nível socioeconómico a viver na freguesia, percebe-se que existe um maior envolvimento no sentido do dever cívico e cidadania, apenas não com a comunidade em si:

“Os estrangeiros e os nómadas digitais, é que nós nunca os conhecemos e eles não têm uma participação assim muito ativa, nós mal damos por eles. Eles querem ruas limpas, estacionamento, ordem pública, mas não são muito de participar na comunidade. Nem nada da própria cultura da comunidade, porque é uma comunidade com muitos vínculos culturais, não é? E não... não contribuem para isso.” – Entidade 7

Quando questionadas relativamente à importância da cidadania ativa, as respostas foram também semelhantes, pelo que têm existido mudanças e é importante que continuem a existir:

“Agora claro, que há algumas coisas que se têm resolvido, por exemplo há quatro anos ou cinco não se falava na habitação... durante muitos anos o governo teve o ministério da habitação e depois deixou de ter e durante muitos anos não houve o ministério, nem uma secretaria de habitação. Ora bem, fruto da luta, fruto de um movimento, de um grupo de associações que se juntaram em movimento para chamar a atenção e para obrigar a que se discutisse o tema da habitação.” – Entidade 5

“Eu diria que a chave está mesmo aí, nessa ideia ou nessa metodologia mais participativa, de pôr as pessoas que vivem nos sítios a falar sobre o que é que é importante para elas, e pronto, o que é que se calhar até pode mudar e não tem tantos impactos, não é? São pessoas diferentes, só ouvindo aquilo que as populações têm a dizer e adotando estas metodologias participativas é que tu acabas por conseguir ter práticas mais sustentáveis (...) a partir do momento em que tu comesças a envolver mais a população local no modo como o seu bairro é gerido, acho que sim, acho que aí as pessoas, lá está, não te vão dizer que o problema é haver turistas na cidade... o problema é as consequências diretas que elas estão a sofrer com essa forma exacerbada de modificar tudo em prol da atração turística, e se calhar ao falares com estas pessoas e envolvê-las e perceber o que é que é realmente importante para elas, tu consegues continuar a ter turistas na mesma (porque obviamente que é importante), mas sem estares a pôr em causa questões básicas que se calhar para ti são completamente indiferentes, mas para aquelas pessoas são muito importantes e são sempre diferentes de sítio para sítio.” – Entidade 3

Nesta mesma ótica, também Abdullah et al. (2022), referidos no segundo capítulo, mencionavam a importância da participação ativa dos residentes em matéria de turismo, para que, não só possam beneficiar dos ganhos associados com a indústria, como possam garantir o sucesso do desenvolvimento turístico sustentável do seu território. Para isso, é fundamental que aqueles que se encontram numa posição de poder, estejam dispostos a empoderar e sirvam como facilitadores, surgindo a importância da inclusão das populações e da criação de acessibilidades sociais e físicas, que eliminem as barreiras à participação.

4.4.1. Acessibilidade Social

Relativamente à acessibilidade social, pode dizer-se que ainda à longo caminho a percorrer, no que toca aos grupos mais vulneráveis da freguesia, uma vez que estes não se

encontram verdadeiramente incluídos socialmente e não têm igual oportunidade de acesso e direito. Seja no sentido das populações sem-abrigo:

“Apercebemos que havia muitas vagas de emprego no turismo, havia só que acontecia que estas pessoas mais vulneráveis não conseguiam aceder. E não só aceder, mas sobretudo manter-se. Imagina, tu tens uma vaga de chefe de sala, tu envias o teu currículo, passas lá e eles aceitam-te, mas depois pronto, a pessoa em situação de vulnerabilidade, às vezes, não tem roupa para ir trabalhar, não tem passe para ir lá, não tem a situação atualizada na Segurança Social, não tem NIF, não tem um e-mail para enviar o currículo sequer”. – Entidade 6

Relativamente também aos migrantes do sudoeste asiático, que apesar de tirarem proveito do turismo, não estão incluídos socialmente na comunidade:

“Os maiores desafios é a integração no bairro, não é? (...) Agora, como eles são pessoas que não se integram, não se integram no bairro, estão ali... a maior parte deles passam o dia todo sem vender nada, mas estão ali, não é? (...) A gente tem alguns contactos com uma associação de nepaleses e começámos agora a começar a integrá-los e eles também a aceitarem-nos. Começámos com um apoio de bens alimentares a uma família e essa família agora vai ter uma festa e já nos convidaram para lá estar, e nós já fizemos festas de culturas, integrada num projeto que tivemos com a Câmara, e já que temos tanta gente a viver, de fora, dentro do bairro, chamámos essas pessoas e fizemos uma festa com várias culturas, não é? Eu acho é que temos de continuar a trabalhar para a integração destas pessoas e este é o nosso esforço também e tem que ser um esforço mais de todos, um esforço mais coletivo... mas isto às vezes não é fácil.”

– Entidade 5

Ainda assim, parecem existir alguns avanços no sentido da consciencialização da população para estas problemáticas, pelo menos mais do existia antes:

“Eu acho que sim, estamos num bom caminho... sempre se pode fazer melhor, mas acho que as pessoas estão mais sensíveis e há mais awareness. Penso que estas questões são mais mediáticas e já tratamos diretamente com utentes sensível a estas situações e deu para perceber, porque às vezes acho que não percebemos, que nos pode acontecer a todos estas situações de vulnerabilidade.” – Entidade 6

“As freguesias estão organizadas em termos de rede social, têm grupos constituídos por vários operadores, vários interlocutores, sejam organizações do setor social como nós, sejam da área do turismo, sejam comerciantes, moradores... em que são discutidos temas relacionados quer especificamente com a população sem-abrigo, no sentido de esclarecer os demais sobre esta realidade, quer para discutir outras questões que a freguesia entende necessária ou que sejam prementes... e eu acho que realmente, essa ligação cada vez maior, permite que cada vez mais as pessoas sejam envolvidas na reflexão, na discussão.” – Entidade 1

Relativamente às principais barreiras à participação destes grupos, e tendo em conta as pessoas em situação de sem-abrigo, o papel de associações como a Entidade 1 é fundamental para apoiar estes indivíduos e dar-lhes uma voz, uma vez que estes apresentam uma falta de interesse por questões cívicas e são, por isso, desvalorizadas as suas necessidades:

“A nível da decisão, eu não sei se pesam muito e eu acho que acaba sempre por pesar mais quem é o eleitor, não é? A população sem-abrigo não vota. É uma população desmotivada, desligada dessas questões... há uma percentagem muito reduzida de pessoas que exerce o direito de voto (...) mas eu diria que, a nível local sim, são considerados cada vez mais. Agora sempre que toca a pesar interesses, nós sabemos para onde é que eles pesam, não é? Mas sim, estão cada vez mais na mesa de discussão e presente nas mentes de cada um dos interruptores que está a essa mesa sim.”

No mesmo sentido, também a Entidade 3 se prenuncia, em especial, tendo em contas os imigrantes da freguesia:

“Falando da Mouraria, um bairro em que tens uma grande percentagem de imigrantes e depois tens também uma grande percentagem de população envelhecida que, à partida são menos ativos politicamente (não tem se ser, até há muitos imigrantes que são bastante ativos), mas a questão é: há certas barreiras a nível daquilo que é a sua condição enquanto migrante que os impede de se expressar (...) porque como têm uma condição de imigrante e já estão aqui e sentem que estão a ser bem recebidos, ou que podem manifestar a sua cultural no território e o próprio comércio deles, não é? Se calhar há uma tendência para não falar mais destas questões políticas ou mesmo as próprias formas de manifestação e de cidadania ativa.” – Entidade 3

Segundo respostas de outras entidades, identifica-se também a barreira linguística, como uma das barreiras à sua inclusão:

“É uma questão muito importante e nós temos a política de integrar pares: pares são pessoas que passaram por uma situação de vulnerabilidade e que nós acompanhámos e que agora fazem parte da equipa, são colegas nossos. E nos projetos de refugiados, temos muitos pares, que são mediadores culturais, tradutores... porque de outra forma é impossível chegarmos às pessoas e é fundamental, é a sua forma de se comunicarem, de conseguirem emprego, de se conseguirem governar aqui.” – Entidade 6

“Eles também se integram uns aos outros “se precisares disto tens que ir ali, tens que ir aqui” eles próprios se acompanham. Porque não falando a mesma língua que nós, não dá para comunicar e mesmo quando se tenta falar em inglês, ou tentar aproximar de qualquer das formas, nós estamos a perguntar se estão a entender e eles estão a dizer que sim, mas não estão a entender nada. Porque depois nós percebemos pelas

ações, que não perceberam nada e é complicado porque são pessoas de uma realidade completamente diferente, não estão habituados a burocracia.” – Entidade 7

De acordo com Bauloz et al. (2019), surge assim a acessibilidade social de disponibilizar cursos de aprendizagem da língua do país de acolhimento e o desenvolvimento de outras competências e experiências de trabalho, fundamentais para uma inclusão dos imigrantes ao seu novo país de residência.

4.4.2. Acessibilidade Física

Relativamente à acessibilidade física, percebe-se que existe também um longo caminho a percorrer, em comentários como os da Entidade 4:

“Para mim foi um choque perceber que havia pessoas, na freguesia, neste caso pessoas em cadeira de rodas, fechadas há anos em casa... porque os seus prédios, as suas casas, não eram adaptadas ou não havia condições para adaptar as casas. E então as pessoas não saíam ou então saíam, mas queriam ir ao outro lado da rua e não conseguiam porque os passeios não estavam rebaixados. Para mim foi um choque terrível perceber isso, porque eu realmente percebi essa realidade que não deviam ter de viver.”

Segundo outras associações, nota-se uma evolução neste sentido, muito devido à chegada de turistas com necessidades de acessibilidades físicas:

“Não se preocupam com o mercado português, mas sabem que os estrangeiros que vêm cá estão habituados a um outro nível de acessibilidades e então, estão a trabalhar para isso, eles sabem quem é que põem o dinheiro nos cofres. E eu tenho visto que a ENAT, e fui a um evento deles uma vez, e senti que eles são muito práticos, não é? Turismo existe para ganhar dinheiro e o que é que fazemos com pessoas com deficiência? É preencheres as camas na época baixa e qual é o interesse da inclusão? É facto que maior parte das pessoas – maior parte não - mas há uma grande número de pessoas

com a terceira idade com boas reformas. Então o objetivo é arranjar os clientes fiéis, captar pessoas, e depois como, normalmente, a pessoa com deficiência não vai sozinha, normalmente vem mais três ou quatro, então não é só o valor que a pessoa com deficiência deixa, mas é o valor que as outras deixam também.” – Entidade 2

Expondo também, a importância da inclusão das pessoas com deficiência em matéria de acessibilidade física, como refere a Entidade 4:

“As pessoas com deficiência têm que ser incluídas no processo (...) portanto, se nos quiserem perguntar alguma coisa, nós agradecemos porque é sinal que há interesse e as coisas estão a ser construídas para todos e a pensar nas pessoas com deficiência que não são os únicos que vão beneficiar com as acessibilidades, mas são aqueles que mais precisam delas para viver a sua vida de forma independente e autónoma.”

Em especial, quando se fala de práticas turísticas inclusivas:

“Uma vez na Quinta do Regaleira, estávamos a explorar as possibilidades, e como não havia pessoas com deficiências disponível, fui eu como era o representante da associação fazer uma visita, com outras associações. E havia duas pessoas, que não pertenciam à nossa organização, mas nós pensámos que deviam pertencer à dos outros... quando chegámos ao fim cada uma dizia qual era sua instituição e aqueles dois não eram de nenhuma organização, estavam a visitar o jardim numa visita guiada, mas a nossa parecia mais interessante então, colaram-se... porquê? Porque não estávamos só o olhar, estávamos a tocar na árvore, a cheirar as coisas (...) por isso é que nós sempre dizemos “quando estiver a pensar organizar alguma coisa para pessoas com deficiência, não faz um anúncio que é para pessoas com deficiência” - diz que é uma experiência sensorial para todo o público, em particular pessoas com deficiência

visual e vai ver, o museu vai aprender que a interpretação vai muito além de informação escrita e só o olhar para um objeto.” – Entidade 2

“Estou-me agora aqui a lembrar também de uma notícia que saiu de uns prémios, lá está, outra vez a questão da língua gestual... em que atuou um grupo ou um conjunto de pessoas não ouvintes com pessoas ouvintes, porque eu acho que o caminho tem que ser este, ou seja, não é só pôr as pessoas com deficiência... é incluí-las no sentido de "vocês estão aqui podem fazer, podem estar aqui, podem participar". É juntar as pessoas com e sem deficiência, porque eu acho que é aí que existe interação e as pessoas se conhecem, não é?” – Entidade 4

Esta participação é essencial, uma vez que tendo em conta a falta de noção da realidade diária destas pessoas, resulta em tentativas de criar acessibilidades físicas que depois acabam por não ser bem feitas:

“Por exemplo, nós assistimos às vezes a passadeiras que de um lado estão rebaixadas e depois do outro lado a pessoa chega lá e tem um degrau.... isso não faz sentido, a intenção está lá e eu entendo, mas creio que se precisa de falar mais com as pessoas com mobilidade reduzida, no caso... porque as pessoas querem fazer, mas para isso têm de saber fazer.” – Entidade 4

“Ou a questão dos lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida... muitas vezes estes lugares não têm a largura própria, porque é preciso ter uma largura própria. Para ter uma ideia, a pessoa tem que ter espaço para sair, para pôr a cadeira de fora, no caso de uma pessoa que se desloca em cadeira de rodas e para fazer a transferência para a cadeira. Portanto nós não podemos estar a falar de um lugar com as mesmas dimensões, iguais a um carro que não esteja adaptado. Creio que as dimensões muitas vezes falham e depois a questão da fiscalização... muitas pessoas que

não têm qualquer tipo de mobilidade condicionada ou deficiência motora estacionam nestes locais e depois as pessoas que têm necessidade, é um grande obstáculo! Porque sejamos sinceros, em Portugal, a nível dos transportes, ainda é uma grande problemática... muitas vezes os transportes não estão adaptados e o metro, ter que subir no Chiado aquela grande escadaria porque as escadas rolantes estão todas avariadas... não há manutenção, portanto há diversos obstáculos na questão dos transportes.” – Entidade 4

Autores como Gassiot et al. (2018), mencionados anteriormente, também defendem que, de forma a ultrapassar estas barreiras, é fundamental ser capaz de identificar e analisar as limitações das pessoas com deficiência para que se possam criar e/ou adaptar produtos turísticos, assegurar o desenvolvimento sustentável e a melhoria da vida das populações.

Algumas das principais barreiras a esta inclusão mencionadas pelas entidades foram a falta de dinheiro para o investimento nas acessibilidades, mencionada pela Entidade 2: *“Em Portugal temos o problema que adaptar é difícil, porque muitas destas organizações não têm dinheiro, os museus portugueses não se reparam quase nunca, não tem verbas. E quem não tem verba, não pode introduzir alterações.”* Bem como a diversidade de condições físicas e sensoriais, que torna difícil a definição de acessibilidade:

“Houve uma altura, já no princípio desse século, já houve tentativas e nós participámos, em avaliar a acessibilidade de vários locais e pôr em três categorias: acessível, parcialmente acessível e inacessível. Mas, chegou-se à conclusão de que tudo caía no parcialmente acessível ou inacessível... não havia nada que a gente podia dizer "Vá lá, força! Este museu é todo acessível." Porquê? Se não tivesse degraus à frente, as casa de banho não prestavam, ou ias ao bar e havia um balcão e não conseguias ver por cima do balcão se estiveste numa cadeira de rodas, ou não havia nada para pessoas surdas... aí pensou-se que uma ideia melhor era indicar no site, simplesmente, como é o espaço é e cada um decide por si se é ou não acessível para si. Há pessoas que andam cadeira de rodas que podem sair e subir dois degraus, há outros que não. Há pessoas

com deficiência visual que leem braille e outros não, então para alguns ter uma legendas em braille não é acessibilidade porque não ajuda, o que lhes interessa é que há peças para tocar ou há um espaço para o cão-guia deitar (...) Para a deficiência visual, infelizmente, a maior parte das pessoas pensa que o braille é a solução para tudo, quando a maior parte de pessoas com deficiência visual não leem braille. Alguns não precisam porque não são cegos e outros são cegos, mas já perderam a visão tarde aos cinquenta, sessenta anos ou mais e não andavam na escola naquela altura, então não aprenderam.” – Entidade 2

Por último é também de mencionar o preconceito que existe ainda perante a diferença e de forma isso tem afetado o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e inclusiva:

“Não temos só de construir acessibilidades, as pessoas centram-se demais nisso "Tenho que construir rampas, tenho que pôr elevadores, tenho que pôr um sistema áudio para as pessoas que são cegas, tenho que pôr legendas por causa das pessoas que são surdas" mas depois acaba por ser uma inclusão que não é real, não é verdadeira. Não podemos construir acessibilidades físicas e depois não mudar a nossa mentalidade e não perceber a realidade das pessoas. É como a passadeira de que falávamos há pouco, de um lado tem a rampa e do outro lado tem um degrau, não é? No fundo é um pouco isso, se formos a ver (...) Acaba por ser pronto "eu aceito pessoas com deficiência, lido bem com isso" mas depois na realidade, quando se vai falar com as pessoas, têm uma série de preconceitos relativamente à deficiência... que não viajam, é um deles. Isto não é geral e eu acho que as coisas estão a mudar até, mas precisa-se de falar, porque as coisas ainda precisam de avançar nesse sentido. Há pessoas que olham de uma forma abusiva e são capazes de ficar minutos a olhar de forma fixa, e isto não é acessibilidade. Há acessibilidade física e depois há acessibilidade das atitudes que nós temos perante a deficiência e não reagirmos com naturalidade também é um entrave.” – Entidade 4

5. Conclusão

Tendo em conta o contexto atual de globalização e o aumento das práticas de mobilidade das últimas décadas, através do turismo e dos fluxos de migração, a circulação de pessoas por todo o mundo, foi facilitada, criando inúmeros impactos, tanto para quem se move, como para as comunidades dos espaços sociais e geográficos envolvidos. Assim, torna-se imperativo implementar modelos de gestão e desenvolvimento sustentável do turismo urbano, destacando a dimensão social e envolvendo a comunidade.

A preservação da identidade cultural e de valores como a justiça e a inclusão social, no projeto turístico da cidade, são fundamentais para manter os residentes no seu local de origem e evitar conflitos com turistas e visitantes. Como mencionado por Jover e Díaz-Parra (2022), os números recorde de turistas nas principais capitais europeias têm originando ondas de indignação local e agravado o crescente fenómeno de gentrificação da população.

No seu estudo, García-Hernández et al. (2017), chegaram a conclusões semelhantes, acrescentando ainda que, os centros históricos das principais cidades europeias, estão a transformar-se em zonas de lazer, sem residentes, e estão, gradualmente, a perder o seu estatuto de espaço urbano vivo e as suas dinâmicas comunitárias. Assim, entende-se que a integração da população local na indústria do turismo é um ponto crucial para a criação de um sector turístico sustentável e mutuamente benéfico. Gillovic e McIntosh (2020) afirmam que, esta inclusão deve ser feita através do diálogo com todos os envolvidos neste processo, em especial, os residentes e os seus grupos minoritários. Silva et al. (2021), menciona também, a integração da população como um passo fundamental para a criação de uma indústria turística mais justa e mais sustentável, a nível social.

No caso dos bairros históricos de Lisboa, muito caracterizados pelo seu “bairrismo”, a aceitação condicional de novos residentes por parte da população “tradicional” que ainda lá reside e, face às mudanças resultantes da turistificação, é importante que se procure manter o estilo de vida de proximidade que os caracteriza. Assim, a vulnerabilidade da população idosa, as fragilidades subjacentes à população imigrante, sem-abrigo, desempregada, às crianças em situação de risco, a pobreza, os comportamentos aditivos, as patologias psíquicas e outras fragilidades sociais fazem da freguesia de Santa Maria Maior um local onde é essencial que haja uma diversidade de respostas sociais. Ao promover um desenvolvimento urbano sustentável e inclusivo, é possível criar cidades que sejam habitáveis, equitativas e prósperas para todos.

Tendo em conta a pergunta de investigação definida anteriormente: O turismo é socialmente sustentável para a comunidade local? Conclui-se que, apesar de haver um esforço de determinados intervenientes, nomeadamente das instituições de inclusão social, para o bem-estar das populações, estas têm vindo a ser negligenciado em prol do lucro gerado pela atividade turística, e consequentes atividades económicas relacionadas. Apesar de ainda existirem pessoas que continuam vinculadas aos bairros, todas as transformações que têm existido provam difícil a preservação identitária a longo termo. Assim, é importante compreender que, se por um lado identidade de um local é fluída e a multiculturalidade pode ser uma fator de riqueza social, se o fenómeno de gentrificação não abrandar, o que pode acontecer é as pessoas saírem dos bairros e não ficar ninguém ali a viver os sítios, a fazer parte das trocas e dinâmicas comunitárias e acabarem por deixar de existir.

5.1. Limitações do Estudo

Nesta fase de conclusão do estudo, é também possível refletir sobre algumas das opções tomadas e limitações sentidas ao longo deste projeto e que tiveram influência nos resultados e conclusões alcançadas, pelo que o fator tempo, foi o fator mais limitantes em todas as fases deste projeto. Primeiramente, é de mencionar que, por ter sido realizada uma revisão narrativa da literatura, a seleção dos autores e trabalhos foi feita de forma livre. Isto é, sem seguir uma estrutura específica, como seria de esperar numa revisão sistemática da literatura e, portanto, sendo propensa a um maior número de vieses e erros. Ainda assim, as principais limitações a assinalar nesta investigação estão relacionadas com as entrevistas realizadas, uma vez que existiu muita dificuldade em obter resposta por parte das associações para participar no estudo.

5.2. Futuras Linhas de Investigação

As limitações mencionadas anteriormente, bem como os resultados obtidos podem e devem ser considerados para estudos futuros. Assim, sugeria-se como investigação futura, o aprofundamento desta questão, através de mais entrevistas a mais associações de inclusão social em Lisboa, tendo em conta que se obteve menos de um terço de resposta das associações contactadas. Por outro lado, se existisse mais tempo e recursos financeiros, podia replicar-se o mesmo estudo noutros centros históricos do país ou da Europa, de forma a perceber se os resultados e conclusões seriam as mesmas.

6. Bibliografia

- Abdullah, T., Carr, N., & Lee, C. (2022). Re-conceptualising the empowerment of local people in tourism. *International Journal of Tourism Research*, 24(4), 550–562. <https://doi.org/10.1002/jtr.2521>
- ACAPO (2023). *O que fazemos*. <https://www.acapo.pt/o-que-fazemos>
- Alexandre, J. A. A. (2001). *O turismo em Portugal: Evolução e distribuição*. Universidade de Aveiro, Mestrado em Inovação e Políticas de Desenvolvimento.
- Allen, J. P. & Turner, E. (1996). Spatial patterns of immigrant assimilation*. *The Professional Geographer*, 48(2), 140-155. <https://doi.org/10.1111/j.0033-0124.1996.00140.x>
- Amaro, M.I., Manata, L.& Costa, M. (Coord.) (2015). *Diagnóstico social Santa Maria Maior*. Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia.
- Amrhein, S., Hospers, G.-J., & Reiser, D. (2022). Transformative effects of overtourism and Covid-19-caused reduction of tourism on residents: An investigation of the anti-overtourism movement on the island of Mallorca. *Urban Science*, 6(1), 1–25. <https://doi.org/10.3390/urbansci6010025>
- Ashworth, G., & Page, S. J. (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*, 32(1), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.02.002>
- Associação Salvador (2022). *Já conhece os nossos projetos?* <https://associacaosalvador.com/>
- Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203944769>
- BADL (2020). *O que fazemos*. <https://abairros.org/>
- Barata-Salgueiro, T. (2017). Alojamentos turísticos em Lisboa. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 21(578). <https://doi.org/10.1344/sn2017.21.18587>
- Bauloz, C., Vathi, Z., & Acosta, D. (2019). Migration, inclusion and social cohesion: Challenges, recent developments and opportunities. In *World Migration Report 2020* (pp. 185–206). United Nations. <https://doi.org/10.18356/0095ab48-en>

- Baumbusch, J. (2010). Semi-structured interviewing in practice-close research. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*, 15(3), 255-258. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6155.2010.00243.x>
- Bertolini, L., & Salet, W. (2003). Planning concepts for cities in transition: Regionalization of urbanity in the Amsterdam structure plan. *Planning Theory & Practice*, 4(2), 131–146. <https://doi.org/10.1080/14649350307977>
- Bogdanova, G., Sabev, N., Tomov, Z., & Ekmekci, M. (2021). Physical and digital accessibility in museums in the new reality. *5th International Symposium on Multidisciplinary Studies and Innovative Technologies, Proceedings*, october 21-23, Turkey (pp. 404–408). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ISMSIT52890.2021.9604526>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bryman, A. (1988). *Quantity and quality in social research* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203410028>
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *The Canadian Geographer*, 24(1), 5–12. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>
- Câmara Municipal de Lisboa (2017). *O atlas social de Lisboa – apresentação*. <https://www.lisboa.pt/atualidade/noticias/detalhe/o-atlas-social-de-lisboa-apresentacao>
- Câmara Municipal de Lisboa (2023). *Município* [Mapa]. <https://www.lisboa.pt/municipio/freguesias>
- Choe, J., & Lugosi, P. (2022). Migration, tourism and social sustainability. *Tourism Geographies*, 24(1), 1–8. <https://doi.org/10.1080/14616688.2021.1965203>
- Cordeiro, G. I., & Costa, A. F. (1999). Bairros: Contexto e intersecção. In Velho, G. (org.), *Antropologia urbana: Cultura e sociedade no Brasil e em Portugal* (pp. 58-79). Jorge Zahar Editor. <https://doi.org/10.4000/etnografica.3559>
- Correia, M. C. B. (2009). A observação participante enquanto técnica de investigação. *Pensar Enfermagem*, 13(2), 30-36. <https://doi.org/10.56732/pensarenf.v13i2.32>

- Costa, A. F. (2008). *Sociedade de bairro: Dinâmicas sociais da identidade cultural* (2.^a ed.). Celta Editora.
- Crescer (2022). *A associação*. <https://crescer.org/a-associacao/>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3^a ed.). Sage Publications.
- Dai, T. & Schiff, N. (2023). The structure and growth of ethnic neighborhoods. *Journal of Urban Economics*, 137, 1-21. <https://doi.org/10.1016/j.jue.2023.103570>
- de Jesus, P. M. C. (2014). *A Sociedade Propaganda de Portugal: Turismo e modernidade (1906-1911)* [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas]. Repositório Universidade Nova. <http://hdl.handle.net/10362/14365>
- Decreto-Lei n.º 191/2009 de 17 de agosto do Ministério da Economia e da Inovação. (2009) Diário da República: Série I, n.º 158, de 17/08/2009, 5336-5341. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/191-2009-493688>
- Dempsey, N., Bramley, G., Power, S., & Brown, C. (2011). The social dimension of sustainable development: Defining urban social sustainability. *Sustainable Development*, 19(5), 289–300. <https://doi.org/10.1002/sd.417>
- Dredge, D., Macbeth, J., Carson, D., Beaumont, N., Northcote, J., & Richards, F. (2006). *Achieving sustainable local tourism management: Phase 1 - practitioners guide*. Sustainable Tourism Cooperative Research Centre.
- Eichhorn, V., Miller, G., & Tribe, J. (2013). Tourism: A site of resistance strategies of individuals with a disability. *Annals of Tourism Research*, 43, 578–600. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.03.006>
- Farrington, J., & Farrington, C. (2005). Rural accessibility, social inclusion and social justice: Towards conceptualisation. *Journal of Transport Geography*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2004.10.002>
- Ferreira, F. A., Castro, C., & Gomes, A. S. (2021). Positive and negative social-cultural, economic and environmental impacts of tourism on residents. In J. V. de Carvalho, Á. Rocha, P. Liberato, & A. Peña (Eds.), *Advances in tourism, technology and systems* (pp. 288–298). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-33-4256-9_26

- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2013). *Tourism: Principles and practice* (6th ed.). Pearson.
- Florida, R. (2003). The rise of the creative class: And how it's transforming work, leisure, community and everyday life. *Canadian Public Policy / Analyse de Politiques*, 29(3), 378–379. <https://doi.org/10.2307/3552294>
- García-Hernández, M., de la Calle-Vaquero, M., & Yubero, C. (2017). Cultural heritage and urban tourism: Historic city centres under pressure. *Sustainability*, 9(8), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su9081346>
- Gassiot, A., Prats, L., & Coromina, L. (2018). Tourism constraints for spanish tourists with disabilities: Scale development and validation. *Documents d'Analisi Geografica*, 64(1), 49–71. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.364>
- Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and inclusive tourism development: Current state and future agenda. *Sustainability*, 12(22), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su12229722>
- Hajer, M., & Reijndorp, A. (2001). *In search of new public domain: Analysis and strategy*. NAI Publishers.
- Henriques, C. (2003). *Turismo, cidade e cultura: Planeamento e gestão sustentável*. Edições Sílabo.
- INE (2011). *População sem abrigo (n.º) por localização geográfica (à data dos Censos 2011)*. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006734&selT&xlang=pt
- INE (2021). *Censos 2021*. <https://tabulador.ine.pt/censos2021/>
- Inside Airbnb (2023). *Adding data to the debate*. <http://insideairbnb.com/lisbon/>
- Jovchelovitch, S., & Bauer, M. W. (2000). Narrative interviewing. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Eds.), *Qualitative researching with text, image and sound: A practical Handbook* (pp. 57-74). Sage Publications.
- Jover, J., & Díaz-Parra, I. (2022). Who is the city for? Overtourism, lifestyle migration and social sustainability. *Tourism Geographies*, 24(1), 9–32. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1713878>

- Junta de Freguesia de Santa Maria Maior (2023). *Junta de Freguesia de Santa Maria Maior*. <https://www.jf-santamariamaior.pt/>
- Marujo, N. (2016). Turismo, turistas e experiências: Abordagens teóricas. *Revista Turismo y Desarrollo Local*, 9(20), 1-13. <http://hdl.handle.net/10174/20116>
- Meireles, Ana (2023) *Lisboa quer gerar 17,4 mil milhões de euros de riqueza com o turismo em 2023*. <https://www.dn.pt/local/lisboa-quer-gerar-174-mil-milhoes-de-euros-de-riqueza-com-o-turismo-em-2023-15942926.html>
- Mendes, L. (2016). “*Quem vai poder morar em Lisboa? Da gentrificação e do turismo à subida no preço da habitação: Causas, consequências e propostas*”. Trienal de Arquitectura de Lisboa, Lisboa.
- Mendes, M. M. (2012). Bairro da Mouraria, território de diversidade: Entre a tradição e o cosmopolitismo [Número temático: Imigração, diversidade e convivência cultural]. *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 15-41.
- Mendes, M.M., Oliveira, N., Mapril, J., Magalhães, A., Tomás, A., & Gomes, H.V. (2020). *Diversidades, espaço e migrações na cidade empreendedora*. In M. Mendes, N. Oliveira, J. Mapril (coords.), Observatório das Migrações.
- Montgomery, J. (1998). Making a city: Urbanity, vitality and urban design. *Journal of Urban Design*, 3(1), 93–116. <https://doi.org/10.1080/13574809808724418>
- Nunes, C. M. F. A. (2009). *Figueira da Foz (1930-1960): Apontamentos sobre o turismo balnear* [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra]. Repositório científico da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/13474>
- Organização Internacional para as Migrações (2009). *Glossário sobre migração n.º 22: Direito internacional da migração*. OIM. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml22.pdf>
- Organization for Economic Co-operation and Development (2021). *Global forum on tourism statistics, knowledge, and policies*. <https://www.oecd.org/cfe/tourism/globalforumontourismstatisticsknowledgeandpolicies.htm>
- Polese, M. & Stren, R. (2000). *The social sustainability of cities: Diversity and the management of change*. University of Toronto Press. <https://doi.org/10.3138/9781442682399>

- Ramos, D. M., & Costa, C. (2017). Turismo: Tendências de evolução. *Revista Eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP*, 10(1), 21-33. <http://dx.doi.org/10.18468/pracs.2017v10n1.p21-33>
- Robinson, R. N. S., Martins, A., Solnet, D., & Baum, T. (2019). Sustaining precarity: Critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1008–1025. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1538230>
- Sadako, O. (1998). *Statement of Mrs. Sadako Ogata, United Nations High Commissioner for Refugees, at the Asian Development Bank Seminar “inclusion or exclusion: Social development challenges for Asia and Europe, 27 april, Geneva.* <https://www.unhcr.org/admin/hcspeeches/3ae68fcd54/statement-mrs-sadako-ogata-united-nations-high-commissioner-refugees-asian.html>
- Sánchez del Río-Vázquez, M.-E., Rodríguez-Rad, C. J., & Revilla-Camacho, M.-Á. (2019). Relevance of social, economic, and environmental impacts on residents’ satisfaction with the public administration of tourism. *Sustainability*, 11(22), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su11226380>
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- Serve the City (2016). *Bem-vindos ao nosso site.* <http://www.servethecity.pt/>
- Silva, A. F., Sousa, B. B., & Brandão, F. (2021). Turismo e sustentabilidade sociocultural: Uma reflexão para o futuro. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 36(1), 427–435. <https://doi.org/https://doi.org/10.34624/rtd.v1i36.8193>
- Silva, H. (2007). *Amar Alfama.* <http://amar-alfama.blogspot.com/2007/05/associacao-do-patrimnio-e-populao-de.html>
- Silver, H. (2015). The contexts of social inclusion. *Department of Economic & Social Affairs DESA Working Paper*, 144, 1-30. https://www.un.org/esa/desa/papers/2015/wp144_2015.pdf
- Turismo de Portugal (2022). *Visão geral.* http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx
- Turismo de Portugal (2023). *TravelBI open data.* <https://dadosabertos.turismodeportugal.pt/>

- UNESCO (2022). *Culture & sustainable development*.
<https://www.unesco.org/en/socialinclusion-factsheet>
- United Nations (1987). *Report of the world commission on environment and development: Our common future*. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- United Nations (2006). *Convention on the rights of persons with disabilities*.
<https://www.ohchr.org/en/hrbodies/crpd/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>
- Unseen Tours (2020). *How a group of homeless and vulnerably housed tour guides reinvented themselves during the pandemic*. <https://theconversation.com/how-a-group-of-homeless-and-vulnerably-housed-tour-guides-reinvented-themselves-during-the-pandemic-139150>
- Veal, A. J. (2018). *Research methods for leisure and tourism* (5^a ed.). Pearson.
- World Health Organization & World Bank (2011). *World report on disability*.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>
- World Health Organization (2022). *Disability*. https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1
- World Tourism Organization (2004). *Indicators of sustainable development for tourism destinations: A guidebook*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284407262>
- World Tourism Organization (2020). *UNWTO recommendations on urban tourism*.
<https://doi.org/10.18111/9789284422012>
- World Tourism Organization (2023). *Urban Tourism*. <https://www.unwto.org/urban-tourism>
- World Travel & Tourism Council (2022). *Travel & tourism economic impact global trends*.
<https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf>
- Zhuang, X., Yao, Y., & Li, J. (2019). Sociocultural impacts of tourism on residents of world cultural heritage sites in China. *Sustainability*, 11(3), 840.
<https://doi.org/10.3390/su11030840>

7. Apêndices

Apêndice 1 - População estrangeira (N.º) na freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Nacionalidade (Continente)

Asiático	Americano	Europeu	Africano	Oceânia	Total
2 024	555	590	171	5	3 345

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

Apêndice 2 - População estrangeira (N.º) na freguesia de Santa Maria Maior (à data dos Censos 2021) por Nacionalidade (Países de Proveniência por Continente)

Ásia:

Total	Bangladesh	Nepal	India	China	Paquistão	Outros Países
2 024	1 527	203	127	94	57	16

América:

Total	Brasil	EUA	Venezuela	Argentina	Outros Países
555	481	32	6	8	25

Fonte. Adaptado de INE, 2021.

Apêndice 3 - Guião das entrevistas

Objetivos	Questões	Subperguntas
1. Perceber quem são os moradores atuais que beneficiam do turismo	Como caracteriza os atuais moradores da freguesia? (M)	Como caracteriza a sua evolução? Acha que existiam "antigos moradores" e "novos moradores"? (M)
		Quais as principais oportunidades, problemas e desafios associados a estes moradores? (M)
		Acha que são mais ou menos inclusivos perante a diversidade/diferença?
	Na sua opinião, a comunidade beneficia do turismo? (WTO)	De que forma? A nível monetário, de acessibilidade social, de infraestruturas... (WTO)
		Acha que as pessoas tem mais a ganhar ou a perder com o turismo?
		Acha que é uma distribuição equitativa? De toda a comunidade ou só de alguns grupos/particulares? (WTO)
2. Fazer o levantamento de manifestações socioculturais do turismo na freguesia	Há envolvimento da comunidade local em atividades socioculturais relacionadas com o turismo? (M)	Quem promove/coordena? Quem se envolve/participa? Quem são os públicos/beneficiários? (M)
		Em que medida a diversidade física/cultural/religiosa pode ser incluída? (M)
		Acha que o turismo veio atenuar ou agravar os principais problemas/barreiras que existiam a nível da inclusão da população? (M)
	A diversidade/diferença faz parte da "imagem" da freguesia? Tem expressão nos espaços públicos? (M)	Há celebrações da interculturalidade/diversidade aqui na zona? Estas têm envolvimento com o turismo? (M)
		Em que zonas e períodos (do dia, semana, ano) em particular? Ou eventos pontuais, celebrações? (M)
		Quais os grupos mais envolvidos? (M)
3. Perceber os impactos socioculturais do turismo junto da população	Na sua opinião, quais foram as principais transformações socioculturais que aconteceram na freguesia? (M)	Existem conflitos e tensões devido ao turismo? Por que razões e quais os grupos envolvidos? (M)
		Quais têm sido as principais medidas e instrumentos desenvolvidos para a integração social da população? (M)
		Conhece (outras) associações instaladas ou com atuação ao bairro? (M)
	Acha que a cultura e a autenticidade da freguesia estão a ser mantidas face ao turismo? (WTO)	Alguma destas iniciativas articulam/integram a história e celebrações tradicionais da freguesia? (M)
		Considera que os residentes se sentem orgulhosos da sua comunidade e cultura face ao turismo? (M)
		Acha que o turismo tem algum papel na preservação da autenticidade e cultura da freguesia? (M)
4. Perceber até que ponto a população local se encontra incluída no turismo	Como avalia a inclusão da comunidade local no turismo da freguesia? (M)	É adequado o grau de participação destas pessoas no processo de planeamento turístico? (WTO)
		A sua opinião é tida em conta? (WTO)
		Quais são, na sua opinião, os principais obstáculos à inclusão da população no turismo? (M)
	Acha que se a comunidade fosse mais incluída, existiria um desenvolvimento mais sustentável do turismo na freguesia?	Considera que a comunidade está satisfeita com as estratégias implementadas a nível de sustentabilidade social no turismo? (WTO)
		Considera que as medidas existentes para mitigar os impactos sociais do turismo são adequadas? (WTO)
		Há mecanismos, formais e/ou informais, de auscultação e de relação entre esses atores/entidades? (M)

M: Mendes et al. (2020)

WTO: World Tourism Organization (2024)

Apêndice 4 - Lista de todas as Instituições Contactadas

- **ACAPO: Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal**
- ACEP: Associação para a Cooperação entre os Povos
- ADBP: Associação Dinamização da Baixa Pombalina
- ADRA: Associação Adventista para o Desenvolvimento, Recursos e Assistência
- Aequalitas: Associação para a Igualdade
- AMP: Associação Mais Proximidade
- **APPA: Associação do Património e População de Alfama**
- ASCULP: Associação Cultura e Cidadania de Língua Portuguesa
- Associação Auxílio e Amizade
- **Associação Salvador**
- **A Bairros - Associação de Desenvolvimento Local**
- Casa do Brasil de Lisboa
- CEPAC: Centro Padre Alves Correia
- Chapitô
- **Crescer: Associação de Intervenção Comunitária**
- Fundação Cidade Lisboa
- GAT (Grupo Português de Ativistas) In Mouraria
- Girassol Solidário
- Habita! Associação pelo Direito à habitação e à Cidade
- **Junta de Freguesia Santa Maria Maior**
- NIALP: Intercultural Association Lisboa & Language School
- Rede DLBC: Associação de Desenvolvimento Local de Base Comunitária de Lisboa
- Renovar a Mouraria
- **Serve the City**
- SOLIM: Solidariedade Imigrante - Associação para a Defesa dos Direitos dos Imigrantes

8. Anexos

Anexo 1 - Fonte de onde foram retiradas as perguntas

Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations, World Tourism Organization (2024)

Capítulo 3.1.2 – Efeitos do turismo sobre as comunidades:

- A sua opinião é tida em conta?
- É adequado o grau de participação destas pessoas no processo de planeamento turístico?
- **Considera que os residentes se sentem orgulhosos da sua comunidade e cultura face ao turismo?**

Capítulo 3.4.2 – Acessibilidade:

- Considera que a comunidade está satisfeita com as estratégias implementadas a nível de sustentabilidade social no turismo?

Capítulo 3.6.2 – *Leakages*:

- **Na sua opinião, a comunidade beneficia do turismo? De que forma?**

Capítulo 3.6.6 – Turismo e alívio da pobreza:

- Acha que é uma distribuição equitativa? De toda a comunidade ou só de alguns grupos/particulares?

Capítulo 3.8.2 – Alterações climáticas e turismo:

- Considera que as medidas existentes para mitigar os impactos sociais do turismo são adequadas?

Observatório das Migrações, Mendes et al. (2020)

Guião 1. Guião de entrevista às autarquias locais (câmaras municipais e juntas de freguesia)

2. Dinâmicas demográficas, culturais e socioeconómicas

- Quais as principais oportunidades, problemas e desafios associados a estes moradores?
- **Há envolvimento da comunidade local nas atividades socioculturais relacionadas com o turismo?**
- Acha que o turismo veio atenuar ou agravar os principais problemas/barreiras que existiam a nível da inclusão da população?
- **Como avalia a inclusão da comunidade no turismo da freguesia?**
- Quais são, na sua opinião, os principais obstáculos à inclusão destas pessoas no turismo?

3. Ação política sobre a diversidade cultural

- Alguma destas iniciativas articulam/integram a história e celebrações tradicionais da freguesia?

4. Ação política face à imigração

- Quais têm sido as principais medidas e instrumentos desenvolvidos para a integração social da população?

5. Rede de governança

- Conhece (outras) associações instaladas ou com atuação ao bairro?
- Há mecanismos, formais e/ou informais, de auscultação e de relação entre esses atores/entidades?

6. Diversidade no espaço público

- Existem conflitos e tensões devido ao turismo? Por que razões e quais os grupos envolvidos?

7. Avaliação e prospetiva

- **A diversidade/diferença faz parte da "imagem" da freguesia? Tem expressão nos espaços públicos?**

Guião 2. Guião de entrevista a organizações do terceiro setor

3. Ação política sobre a diversidade cultural

- Quem promove/coordena? Quem se envolve/participa? Quem são os públicos/beneficiários?

5. Diversidade no espaço público

- Em que zonas e períodos (do dia, semana, ano) em particular? Ou eventos pontuais, celebrações?

Guião 3. Guião para gentrifiers

Relação com o Relatório

- Há celebrações da interculturalidade/diversidade aqui na zona? Estas têm envolvimento com o turismo?

Novos públicos e vizinhos

- **Como caracteriza os atuais moradores da freguesia?**

Gestão das expectativas

- Acha que o turismo tem algum papel na preservação da autenticidade e cultura da freguesia?

Guião 4. Guião para diversity seekers

Relação com o território

- **Na sua opinião, quais foram as principais transformações socioculturais que aconteceram na freguesia?**

Guião 5. Grupo focal – Principais questões a debater

- Quais os grupos mais envolvidos?
- Em que medida a diversidade física/cultural/religiosa pode ser incluída?
- Como caracteriza a sua evolução? Acha que existiam "antigos moradores" e "novos moradores"?