

Refuncionalizando a Casa Solarenga: uma *Grounded Theory*



José Luís Sousa Soares de Oliveira Braga

FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

SANTIAGO DE COMPOSTELA
2015

Miguel Pazos Otón
Professor Titular de Universidade
Departamento de Xeografía
Facultade de Xeografía e Historia
Universidade de Santiago de
Compostela

António Barros Cardoso
Professor Auxiliar de Universidade
Departamento de História e de
Estudos Políticos e Internacionais
Faculdade de Letras
Universidade do Porto

FAZEM CONSTAR:

Que sob a direção de ambos, no âmbito do *Programa de Doutoramento en Dirección e Planificación do Turismo* – linha temática de investigação em *Metodologia de Investigação em Gestão de Empresas Turísticas* – ministrado pela Faculdade de Economia e Ciências Empresariais da Universidade de Santiago de Compostela, foi realizada por José Luís Sousa Soares de Oliveira Braga a memória intitulada "*Refuncionalizando a Casa Solarenga: uma Grounded Theory*". Esta memória constitui o trabalho de Tese que apresenta para obter o Grau de Doutor.

Santiago de Compostela, Novembro de 2015

Professor Doutor Miguel Pazos Otón

Professor Doutor António Barros Cardoso

José Luís Sousa Soares de Oliveira Braga (Doutorando)

TABLERO DE DIRECCIÓN

A su manera este libro es muchos libros, pero sobre todo es dos libros. El primero se deja leer en la forma corriente, y termina en el capítulo 56, al pie del cual hay tres vistosas estrellitas que equivalen a la palabra Fin. Por consiguiente, el lector prescindirá sin remordimientos de lo que sigue. El segundo se deja leer empezando por el capítulo 73 y siguiendo luego en el orden que se indica al pie de cada capítulo. En caso de confusión u olvido, bastará consultar la lista siguiente: 73 - 1 - 2 - 116 - 3 - 84 - 4 - 71 - 5 - 81 - 74 - 6 - 7 - 8 - 93 - 68 - 9 - 104 - 10 - 65 - 11 - 136 - 12 106 - 13 - 115 - 14 - 114 - 117 - 15 - 120 - 16 - 137 - 17 - 97 - 18 - 153 - 19 - 90 - 20 - 126 - 21 79 - 22 - 62 - 23 - 124 - 128 - 24 - 134 - 25 - 141 - 60 - 26 - 109 - 27 - 28 - 130 - 151 - 152 - 143 100 - 76 - 101 - 144 - 92 - 103 - 108 - 64 - 155 - 123 -145 - 122 - 112 - 154 - 85 - 150 - 95 - 146 29 - 107 - 113 - 30 - 57 - 70 - 147 - 31 - 32 - 132 - 61 - 33 - 67 - 83 - 142 - 34 - 87 - 105 - 96 - 94 91 - 82 - 99 - 35 - 121 - 36 - 37 - 98 - 38 - 39 - 86 - 78 - 40 - 59 - 41 - 148 - 42 - 75 - 43 - 125- 44 102 - 45 - 80 - 46 - 47 - 110 - 48 - 111 - 49 - 118 - 50 - 119 - 51 - 69 - 52 - 89 - 53 - 66 - 149 - 54 129 - 139 - 133 - 40 - 138 - 127 - 56 - 135 - 63 - 88 - 72 - 77 - 131 - 58 - 131 Con el objeto de facilitar la rápida ubicación de los capítulos, la numeración se va repitiendo en lo alto de las páginas correspondientes a cada uno de ellos.

CORTÁZAR, Julio – Rayuela

Ao meu grupo de análise, do qual saliento os seguintes elementos: Dr. Aucíndio Valente, Clementina, Vítor, Zé, Cláudio, Sara, Mónica, Daniela, Ruben e Paula. Sem as vivências da viagem grupanalítica, este estudo jamais viria a lume.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar a minha gratidão aos 53 anfitriões de casas solarengas que desinteressadamente me ofereceram o seu testemunho, revelando as suas experiências enquanto hospedeiros(as) no âmbito da atividade turística.

Agradeço, igualmente, à Senhora Dr^a Maria do Céu Sá Lima, Diretora de *Marketing* da TURIHAB, por ter partilhado comigo o vasto conhecimento que possui sobre o Turismo de Habitação, tema deste estudo.

Este trabalho marca o culminar de um percurso investigativo de cerca de uma década em que tenho vindo a beneficiar da orientação do Prof. Doutor Miguel Pazos Otón – desde que, em 2005, me increvi no mestrado em Turismo e Desenvolvimento Regional da UCP até à presente concretização desta tese. Muito obrigado ao Professor pelos seus sábios conselhos!

Agradeço penhoradamente, também, ao Prof. Doutor António Barros Cardoso, por me ter orientado nesta etapa de doutoramento sempre com grande abnegação e apurado espírito crítico, e por me ter mostrado que o Turismo de Habitação seria um tema merecedor de um estudo profundo. Bem-haja!

Em último lugar, agradeço aos meus pais que me ofereceram um suporte anímico (e, porque não dizê-lo, financeiro) para este empreendimento hercúleo.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	vii
INTRODUÇÃO.....	1
Objetivos, metodologia e problema de investigação.....	2
O contexto histórico da Teoria Fundamentada	5
O processo de pesquisa da TFC	6
Recolha de dados e codificação aberta	7
Codificação Aberta	8
Codificação seletiva e amostragem teórica	9
Escrita de memorandos.....	9
Codificação teórica, classificação de memorandos e escrita da teoria.....	10
Especificidades da revisão da literatura	11
A TF aplicada ao turismo	12
Estrutura da tese	14
PARTE I. ANÁLISE CRÍTICA DOS ESTUDOS SOBRE TURISMO	17
CAPÍTULO I. PATRIMÓNIO, IDENTIDADE, AUTENTICIDADE E TURISMO.....	19
1.1 Património cultural.....	21
1.1.1 Tipologias de património	23
1.1.2 História e património	26
1.1.3 Interpretação do património.....	28
1.1.4 Processos de valorização do património cultural.....	30
1.1.4.1 Tradicionalista ou folclorista.....	30
1.1.4.2 Construtivista.....	31
1.1.4.3 Patrimonialista e curatorial.....	31
1.1.4.4 Recreativa ou mercantilista	33
1.1.4.5 Participacionista ou democrático.....	35
1.1.5 Preservação do património rural	36
1.1.6 Turismo patrimonial	39
1.2 Identidade.....	43
1.2.1 Turismo e modernidade	48
1.2.2 O cenário turístico.....	51

1.2.3 A condição de turista.....	53
1.2.4 Pós-turismo?.....	57
1.2.5 Mercantilização da cultura	61
1.2.6 Nostalgia.....	66
1.3 Autenticidade.....	68
1.3.1 Demanda de autenticidade.....	72
1.3.2 Autenticidade “objetiva”	74
1.3.3 Autenticidade construída.....	79
1.3.4 Autenticidade “existencial”	84
1.3.5 Autenticidade “encenada”	88
1.3.6 Regiões de “fachada” e “bastidores”	91
CAPÍTULO II. TURISMO DE HABITAÇÃO: O ESTADO DA ARTE	97
2.1 A atividade em números	99
2.2 Uma breve história.....	103
2.3 O conceito	117
2.4 Os promotores.....	122
2.5 A clientela.....	125
2.6 Impacto da atividade.....	129
2.7 Relacionamento vertical	134
2.8 O financiamento.....	140
2.9 Relacionamento horizontal	146
2.10 Meios de publicitação	148
PARTE II. A TEORIA FUNDAMENTADA CLÁSSICA COMO METODOLOGIA	155
CAPÍTULO III. INTRODUÇÃO À PESQUISA EM TURISMO	157
3.1 Utilidade da pesquisa em turismo.....	157
3.1.1 O carácter multidisciplinar e interdisciplinar da pesquisa em Turismo	158
3.1.1.1 Sociologia e psicologia	160
3.1.1.2 Geografia e Ciência Política	161
3.1.1.3 Economia, Gestão e <i>Marketing</i>	162
3.1.1.4 História e Antropologia.....	162
3.2 Filosofias, abordagens e estratégias de pesquisa	163
3.2.1 O problema da objetividade nas Ciências Sociais.....	163

3.2.2 Estilos de pesquisa	165
3.2.3 Tradições de pesquisa	166
3.2.4 Indução e dedução	168
3.2.5 Pesquisa quantitativa ou qualitativa?	170
3.2.6 Interacionismo Simbólico	172
3.2.7 Critérios de avaliação da pesquisa	173
3.2.8 Ética de pesquisa.....	176
CAPÍTULO IV. OS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DA TEORIA	
FUNDAMENTADA	179
4.1 Contexto sociológico.....	180
4.1.1 A pesquisa qualitativa na diacronia	180
4.1.2 As influências na TFC da evolução da sociologia americana da primeira metade do século XX	182
4.1.3 «Uma pequena revolução sociológica»	184
4.2 Considerações biográficas.....	189
4.2.1 Barney G. Glaser.....	189
4.2.1.1 As primeiras influências	190
4.2.1.2 O legado de Robert K. Merton	190
4.2.1.3 O legado de Paul Lazarsfeld.....	191
4.2.1.4 O legado de Hans Zetterberg.....	192
4.2.2 Anselm Strauss	193
4.2.3 Glaser e Strauss.....	194
4.2.4 As dissensões metodológicas entre Strauss e Glaser	195
4.2.5 Desenvolvimentos ulteriores da TF	197
4.2.5.1 Kathy Charmaz e a Teoria Fundamentalada Construtivista	198
4.2.5.2 Adele Clarke e a Análise Situacional	200
CAPÍTULO V. GERANDO A TEORIA	
203	
5.1 Teoria de pendor positivista e interpretativista	204
5.2 Teoria dedutiva e indutiva.....	206
5.3 Teoria substantiva e teoria formal.....	209
5.4 A natureza específica da teoria emergente	210
5.4.1 O carácter aberto da Teoria Fundamentalada	210

5.4.2 O poder explicativo da Teoria Fundamentada	214
5.4.3 A geração vs. justificação na Teoria Fundamentada	214
5.4.4 A estrutura da teoria na metodologia da Teoria Fundamentada.....	216
5.4.5 O processo de pesquisa da Teoria Fundamentada.....	217
5.5 Elementos da teoria.....	220
5.6 Critérios para aferição da qualidade de uma Teoria Fundamentada.....	224
5.6.1 Aderência aos dados (<i>fit</i>).....	224
5.6.2 Relevância (<i>Relevance</i>)	225
5.6.3 “Funciona” (<i>works</i>)	225
5.6.4 Modificabilidade (<i>modifiability</i>)	226
5.7 Posicionamento do investigador: a escolha da Teoria Fundamentada Clássica	227
5.7.1 Valores e reflexividade.....	227
5.7.2 Escolhendo um percurso metodológico... ..	229
5.7.3 <i>Remodelando</i> a Teoria Fundamentada Clássica: o interacionismo simbólico de Strauss e Corbin.....	231
5.7.4 <i>Remodelando</i> a Teoria Fundamentada Clássica: o construtivismo de Kathy Charmaz e o pós-modernismo de Adele Clarke	234
5.7.5 A razão da escolha da Teoria Fundamentada Clássica.....	241
CAPÍTULO VI. INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE RECOLHA E ANÁLISE DE DADOS	247
6.1 A interação com os agentes no terreno	247
6.1.1 Trabalho de campo	250
6.1.2 Guardiães locais	252
6.1.3 Identidade do investigador	253
6.2 A observação	256
6.2.1 As origens do método.....	258
6.2.2 Valências da observação para a recolha de dados	259
6.2.3 Observação qualitativa e quantitativa.....	260
6.2.4 Envolvimento do investigador.....	261
6.2.4.1 Observador completo	262
6.2.4.2 Observador como participante	263
6.2.4.3 Participante como observador	264

6.2.4.4 Participante completo	265
6.2.5 Subjetividade vs. objetividade	265
6.2.6 Observações descritivas, focalizadas e seletivas	266
6.2.7 Vantagens e desvantagens da observação participante	268
6.3 A entrevista	269
6.3.1 A evolução da entrevista no mundo anglo-saxónico	270
6.3.2 Conversas ou entrevistas informais	274
6.3.3 Entrevistas quantitativas e qualitativas	275
6.3.4 Tipos de entrevistas	278
6.3.4.1 Entrevista estruturada	278
6.3.4.2 Entrevista semiestruturada.....	280
6.3.4.3 Entrevistas não-estruturadas	281
6.3.5 A arte de perguntar	283
6.3.5.1 As perguntas	284
6.3.5.2 Tipos de perguntas.....	285
6.3.5.2.1 Perguntas diretivas	286
6.3.5.2.2 Perguntas descritivas.....	286
6.3.5.3 Sondas.....	287
6.4 Especificidades das entrevistas na Teoria Fundamentada Clássica	288
6.4.1 Entrevista como conversação.....	289
6.4.2 Notas de campo.....	292
6.4.3 Amostragem teórica	293
6.4.4. Considerações éticas e a Teoria Fundamentada	297
PARTE III. FUNDAMENTOS EMPÍRICOS PARA A ANÁLISE DO TURISMO EM	
CASAS SOLARENGAS	299
CAPÍTULO VII. O PERCURSO INVESTIGATIVO	301
7.1 Recolha de dados.....	303
7.1.1 Observação participante.....	303
7.1.1.1 Caracterização da amostra entrevistada.....	305
7.1.1.2 Entrevistas para gerar teoria e amostragem teórica	309
7.2 Análise de dados.....	311
7.2.1 Codificação aberta e análise comparativa constante.....	312

7.2.1.1 A principal preocupação	317
7.2.1.2 Identificação da categoria central e codificação seletiva	318
7.2.1.3 Classificação de memorandos e codificação teórica.....	320
CAPÍTULO VIII. O PROCESSO SOCIAL BÁSICO “REFUNCIONALIZANDO”	325
8.1 A primeira etapa: “Improvizando”	328
8.2 A segunda etapa: “Profissionalizando”	331
CAPÍTULO IX. “CASA”	337
9.1 “Modelo Económico da Casa”	337
9.1.1 “Incrementando a Visibilidade”	337
9.1.2 “Alienando a Exploração”	338
9.1.3 “Compatibilizando Modalidades”	338
9.1.4 “Administrando em Sociedade”	340
9.1.5 “Suplementando a Sustentabilidade”	341
9.2 “Criando uma Reputação”	342
9.2.1 “Competindo com Unidades de Alojamento Massivo”	343
9.2.2 “Competindo com Unidades de Alojamento Congéneres”	344
9.2.3 “Optando pela Visibilidade Gratuita”	346
9.2.4 “Alienando a Gestão da Visibilidade”	347
9.2.5 “Gerindo Expectativas”	348
9.2.6. “Focalizando a Visibilidade da Casa”	350
9.2.7 “Amplificando a Visibilidade da Casa”	352
9.2.8 “Trabalhando em Rede”	354
9.2.9 “Obtendo Avaliações Positivas da Hospedagem”	356
9.2.10 “Obtendo Avaliações Negativas da Hospedagem”	358
9.3 “Identidade”	359
9.3.1 “Genuinidade”	359
9.3.2 “Exclusividade”	362
9.3.3. “Funcionalidade”	364
9.4 “Estrutura Financeira”	365
9.4.1 “Sustentabilidade do Modelo Económico da Casa”	365
9.4.2 “Elevado Capital Próprio”	369
9.4.3 “Reduzido Capital Próprio”	371

9.4.4 “Buscando Financiamento na Banca”	372
9.5 “Capacidade de Hospedagem”	373
9.5.1 “Elevada de Raiz”	374
9.5.2 “Reduzida de Raiz”	375
9.5.3 “Abrindo”	376
9.5.4 “Fechando”	378
9.6 “Continuidade Incerta”	379
9.6.1 “Indefinindo a Transmissão”	379
9.6.2 “Quebrando a Transmissão”	381
9.7 “Continuidade Certa”	383
9.7.1 “Transmissão Colateral”	383
9.7.2 “Transmissão Harmonizada”	384
9.7.3 “Transmissão Linear”	385
9.8 “Envolvente”	386
9.8.1 “Atratividade”	387
9.8.2 “Apetrechamento”	388
9.8.3 “Articulando-se Pior na Envolvente”	388
9.8.4 “Articulando-se Melhor na Envolvente”	389
9.9 “Recuperando”	392
9.9.1 “Acelerando o Ritmo de Recuperação”	392
9.9.2 “Abrandando o Ritmo de Recuperação”	394
9.9.3 “Recuperando com Alta Intensidade”	395
9.9.4 “Recuperando com Baixa Intensidade”	397
CAPÍTULO. “ANFITRIÃO”	401
10.1 Uma Tipologia de Anfitriões	401
10.1.1 “Anfitrião Vocacionado”	401
10.1.2 “Anfitrião Não Vocacionado”	403
10.1.3 “Anfitrião de Linhagem”	405
10.1.4 “Anfitrião por Aquisição”	406
10.1.5 “Anfitrião Iniciador”	408
10.1.6 “Anfitrião Continuador”	409
10.1.7 “Anfitrião Profissional”	409

10.1.8 “Anfitrião Manipulador”	410
10.2 “Anfitrião”	411
10.2.1 “Criatividade”	411
10.2.2 “Apegando-se Mais”	412
10.2.3 “Apegando-se Menos”	413
10.2.4 “Competência Tecnológica”	416
10.2.5 “Competência Linguística”	416
10.2.6 “Competência no Relacionamento Interpessoal”	417
10.2.7 “Capacidade Gestora”	420
10.2.8 “Dedicando-se Mais”	422
10.2.9 “Dedicando-se Menos”	425
10.2.10 “Delegando”	427
10.2.11 “Realizando-se Menos”	430
10.2.12 “Realizando-se Mais”	431
10.2.13 “Valorizando a Hospedagem”	432
10.2.14 “Cosmopolitismo”	435
10.2.15 “Dinamismo”	436
CAPÍTULO XI. “MODALIDADE DE EXPLORAÇÃO DA HOSPEDAGEM”	439
11.1 “Modalidade de Exploração da Hospedagem”	439
11.1.1 “Acolhendo Hóspedes Sensíveis à MEH”	439
11.1.2 “Acolhendo Hóspedes Insensíveis à MEH”	441
11.1.3 “Informalizando”	445
11.1.4 “Formalizando”	448
11.1.5 “Amiudando a Relação com o Hóspede”	451
11.1.6 “Período de Alta Afluência”	453
11.1.7 “Período de Baixa Afluência”	454
11.1.8 “Elevando a Sustentabilidade”	456
11.1.9 “Reduzindo a Sustentabilidade”	460
11.1.10 “Prolongando a Relação com o Hóspede”	463
11.1.11 “Auscultando”	465
11.1.12 “Flexibilizando os Preços”	469
11.1.13 “Pessoalizando”	472

11.1.14 “Autonomizando”	476
11.1.15 “Segregando”	479
11.1.16 “Aproximando”	482
11.1.17 “Propondo uma Hospedagem Básica”	483
11.1.18 “Propondo uma Hospedagem Diferenciada”	484
11.2 “Estilos de Refuncionalização”	487
11.2.1 “Estilo Clássico”	487
11.2.2 “Estilo Híbrido”	489
11.2.3 “Estilo Moderno”	491
CAPÍTULO XII. “ESTRUTURA POLÍTICA”	495
12.1 “Promovendo a Envolvente”	495
12.2 “Enquadrando Legalmente a Modalidade”	496
12.2.1 “Isentando-se do Enquadramento Legal”	497
12.2.2 “Aplacando o Enquadramento Legal”	497
12.2.3 “Acatando o Enquadramento Legal”	499
12.3 “Financiando a Recuperação da Casa”	501
12.3.1 “Condicionando o Financiamento à Fidelidade ao Projeto de Recuperação”	501
12.3.2 “Condicionando o Financiamento à Sustentabilidade da Modalidade”	502
12.3.3 “Condicionando o Financiamento à Adesão à Modalidade”	503
12.3.4 “Utilidade Pública”	505
12.3.5 “Financiando para Elevar a Intensidade de Recuperação”	507
12.3.6 “Financiando para Aumentar a Capacidade de Hospedagem”	507
CAPÍTULO XIII. INTEGRANDO A TEORIA: UM MODELO CAUSAL EM CICLO VIRTUOSO E VICIOSO AMPLIFICADO	509
CONSIDERAÇÕES FINAIS	515
Limitações do estudo.....	516
Critérios para avaliar a TFC	517
Projeção dos resultados da investigação junto dos agentes envolvidos	518
Contribuições futuras	522
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	523
APÊNDICES	551
APÊNDICE I. PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS I.....	553

APÊNDICE II. PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS II.....	579
APÊNDICE III. PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS III	621
APÊNDICE IV. A REVISÃO DA LITERATURA NA TFC	641
APÊNDICE V. IDENTIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS	651
APÊNDICE VI. OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	657
APÊNDICE VII. ANOTAÇÕES EXTRAÍDAS DAS ENTREVISTAS.....	699
APÊNDICE VIII. RESUMO DA TESE EM LÍNGUA GALEGA	901

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Um modelo elementar para desenvolver TFC.....	11
Figura 2. Principais destinos de turismo cultural na Europa Ocidental	40
Figura 3. Estimativa de dormidas por modalidades (em milhares) – ano de 2008.....	100
Figura 4. Número de estabelecimentos por modalidade de turismo (ano de 2014).....	101
Figura 5. Dormidas no TER e TH por modalidade – ano de 2014	101
Figura 6. Capacidade de alojamento nos estabelecimentos de turismo de habitação e de turismo no espaço rural: total e por tipo de estabelecimento	102
Figura 7. Estabelecimentos de Turismo de Habitação e de Turismo no Espaço Rural: total e por tipo de estabelecimento.....	103
Figura 8. Propostas de áreas de experiência piloto	107
Figura 9. Placa identificativa de Turismo de Habitação	115
Figura 10. Contribuição direta do turismo para o PIB	130
Figura 11. Contribuição direta do turismo para o emprego	130
Figura 12. Investimento de capital em turismo	131
Figura 13. Estrutura Macro do QREN 2007/2013	146
Figura 14. Sítio eletrónico da "Casa de Sezim"	153
Figura 15. Enquadramento dos estudos em turismo	159
Figura 16. Modelo circular do processo de pesquisa	169
Figura 17. O ciclo dedutivo-indutivo da TFC.....	208
Figura 18. Planificação de um estudo de Teoria Fundamentada	219
Figura 19. Modelo Conceito-Indicador.....	223
Figura 20. Grau de envolvimento no trabalho de campo.....	266

Figura 21. Tipos de observações segundo SPRADLEY	268
Figura 22. Portal da plataforma “ <i>grounded theory online</i> ”	302
Figura 23. Casas de Turismo de Habitação cujos proprietários foram objeto de entrevista, por tipologia	306
Figura 24. Casas de Turismo de Habitação a cujos proprietários foram realizadas entrevistas	308
Figura 25. Codificação aberta no processador de texto.....	312
Figura 26. Método de comparação constante no processador de texto	314
Figura 27. Escrita de memorandos no processador de texto	314
Figura 28. Características da fase da “improvisação”	331
Figura 29. Características da fase de “profissionalização”	335
Figura 30. Características do anfitrião vocacionado e não vocacionado.....	404
Figura 31. Caracterização dual dos hóspedes.....	445
Figura 32. Algumas características dos estilos de refuncionalização.....	494
Figura 33. Modelo de Causalidade em Ciclo Vicioso Amplificado.....	512
Figura 34. Modelo de Causalidade em Ciclo Virtuoso Amplificado	513
Figura 35. Um sistema de categorias ontológicas	588

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Caraterísticas das tradições de pesquisa positivista e fenomenológica	168
Quadro 2. Vantagens e desvantagens da abordagem indutiva.....	170
Quadro 3. Abordagens qualitativa e quantitativa à pesquisa.....	172
Quadro 4. Consequências de minimizar e maximizar diferenças em grupos comparativos para gerar a teoria	296

LISTA DE ACRÓNIMOS

ADRIL – Associação de Desenvolvimento Rural Integrado do Lima
AG – Agroturismo
CC – Casa de Campo
DGT – Direção-Geral do Turismo
FEDER – Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
GT – Grounded Theory
HR – Hotel Rural
IDL – Iniciativas de Desenvolvimento Local
IFADAP – Instituto de Financiamento e Apoio ao Desenvolvimento da Agricultura e Pescas
LEADER – Links Between Actions for the Development of the Rural Economy
MEC – Modelo Económico da Casa
MEH – Modalidade de Exploração da Hospedagem
PAC – Política Agrícola Comum
PENT – Plano Estratégico Nacional de Turismo
PIB – Produto Interno Bruto
PITER – Programas Integrados Turísticos Estruturantes e de Base Regional
PMEs – Pequenas e Médias Empresas
PPDR – Programa de Promoção do Potencial de Desenvolvimento Regional
PRIVETUR – Associação Portuguesa de Turismo Rural
PSB – Processo Social Básico
QCA – Quadro Comunitário de Apoio
QREN – Quadro de Referência Estratégica Nacional
RIME – Regime de Incentivos às Microempresas
RTAM – Região de Turismo do Alto Minho
SAJE – Sistema de Incentivos aos Jovens Empresários
SIFIT – Sistema de Incentivos ao Financiamento do Investimento Turístico
SIII – Sistema Integrado de Incentivos ao Investimento
SIIT – Sistema de Incentivos ao Investimento de Turismo
SIME – Sistema de Incentivos à Modernização Empresarial
SIR – Sistema de Incentivos Regionais

SIVETUR – Sistema de Incentivo a Produtos Turísticos de Vocação Estratégica

TA – Turismo de Aldeia

TER – Turismo em Espaço Rural

TF – Teoria Fundamentada

TFC – Teoria Fundamentada Clássica

TH – Turismo de Habitação

TR – Turismo Rural

TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation

INTRODUÇÃO

O presente estudo procurará aprofundar o conhecimento do turismo exercido em casas solarengas, oficialmente designado de Turismo de Habitação (doravante TH). O turismo é uma atividade em expansão quase contínua na Europa desde o pós-guerra¹. O mundo rural não constitui exceção. Apesar disso, a crise que estes espaços testemunharam conduziu à diminuição constante do peso da agricultura na economia, à minguagem dos níveis de rendimento agrícola, à reduzida aptidão para atrair investimentos para outros sectores, a condições de vida e de trabalho escassamente aliciantes e ainda a questões ambientais relacionadas com a poluição, êxodo rural, erosão e sinistros florestais².

Numa conjuntura tão nefasta, as entidades responsáveis procuraram encontrar soluções que têm favorecido o princípio da diversificação económica. Neste sentido, o turismo tem vindo a ser visto como uma atividade central com capacidade de fomentar a revitalização das regiões economicamente mais deprimidas. Pelo facto de constituir uma atividade suscetível de gerar sinergias entre os vários agentes e setores locais, pelos recursos locais que logra dinamizar, pelos efeitos multiplicadores na economia e pelo emprego que instila, o turismo tem vindo a ser uma atividade privilegiada pelo poder político e pelos tecnocratas para reverter as tendências recessivas que as zonas rurais têm vindo a testemunhar³.

No que diz respeito ao turismo cultural, esta prática tem vindo a converter-se numa atividade turística cada vez mais relevante, que tem procedido à requalificação dos centros urbanos, onde se situam o grosso dos equipamentos culturais e artísticos⁴. Contudo, o TH – que

¹ *Vd. PEREIRO, Xerardo – Turismo em Espaço Rural. In: PEREIRO, Xerardo, Turismo cultural. Uma visão antropológica. [em linha]. El Sauzal: Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 2009, p. 253-286. Disponível na Internet: URL: <https://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/4613/1/livro%20tc%20xerardo.pdf>.*

² *CAVACO, Carminda – Desafios de desenvolvimento rural: Notas de leitura. Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia [em linha]. Vol. 39, n.º 78 (2004), p. 99-112, p. 99. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: http://www.ceg.ul.pt/finisterra/numeros/2004-78/78_06.pdf.*

³ *RIBEIRO, Manuela; MARQUES, Carlos – Rural Tourism and the development of less favoured areas – between rhetoric and practice. International Journal of Tourism Research [em linha]. Vol. 4, n.º 3 (2002), p. 211-220, p. 4. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <https://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/1507/1/RTandDevPRE.pdf>.*

⁴ *LLANO NEIRA, Pedro; PAZOS OTÓN, Miguel – Musealización, turismo cultural y desequilibrios espaciales en Galicia: 1992-2004. Quintana [em linha]. Vol. 3 (2004) 161-175, p. 162. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: https://dspace.usc.es/bitstream/10347/6343/1/pg_163-180_quintana3.pdf.*

contempla o alojamento em solares e casas apalaçadas – é praticado sobretudo nas zonas rurais, sem prejuízo de uma motivação importante dos hóspedes ser ficarem albergados numa casa esplendorosa, cuja origem remonta, muitas vezes, aos séculos XVII ou XVIII.

Não obstante, com a difusão das novas tecnologias de informação e com a crescente mobilidade no seio do território europeu, o turista “pós-moderno” é cada vez mais independente na escolha que faz dos locais que pretende visitar, procurando experiências autênticas e enriquecedoras⁵. Neste contexto, o TH ter-se-á de saber adaptar aos ventos de mudança. No entanto, o setor enferma de evidentes debilidades internas:

1. Ausência de um controlo efetivo da qualidade da oferta do TH, o qual permitiria obviar a heterogeneidade prevalente nos alojamentos deste tipo de turismo.
2. Necessidade de organizar uma animação turística idónea e bem articulada com os demais recursos turísticos da região.
3. Falta de dinamismo na articulação de parcerias entre os vários partícipes da atividade turística.

Por outro lado, o poder público tem revelado incapacidade para:

1. Potenciar as infraestruturas de lazer associadas à oferta das casas.
2. Melhorar as acessibilidades.
3. Incrementar a animação e interpretação turística⁶.

Objetivos, metodologia e problema de investigação

A presente investigação procurou corresponder aos seguintes objetivos gerais:

- a) Compreender o que está a acontecer nas unidades sociais do TH;
- b) Dar a conhecer a principal preocupação dos proprietários de casas solarengas abertas ao turismo;
- c) Reconhecer as principais estratégias utilizadas pelos proprietários para resolver os problemas com que se deparam nesta atividade.

⁵ KASTENHOLZ, Elisabeth, *et al.* (coords.) – *Reinventar o turismo rural em Portugal: Cocriação de experiências turísticas sustentáveis*. [em linha]. Aveiro: UA Editora, 2014, p. 2. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSrep12.pdf>.

⁶ LIMA, M^a do Céu Sá – O Turismo de Habitação: O contributo para o desenvolvimento do Interior. In *Centro Nacional de Turismo em Espaço Rural – Estudos & Outros Documentos* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB, p. 6. [Consult. 21 jan. 2015]. 28 jun. 2007. Disponível na Internet: URL: http://www.center.pt/imprensactr/estudo_456.pdf.

A metodologia empregue para o efeito foi a Teoria Fundamentada Clássica (doravante TFC) – adotaremos de agora em diante o aporuguesamento verbal da designação original em língua inglesa *Classic Grounded Theory* (CGT). A TFC é uma abordagem metodológica que permite a geração de teorias a partir de dados extraídos da realidade estudada. O seu desenvolvimento deveu-se ao trabalho pioneiro dos sociólogos americanos Barney G. Glaser e Anselm Strauss na década de 60 do século XX e esta é hoje uma das estratégias de pesquisa mais populares do mundo⁷. Acessoriamente, propomo-nos demonstrar a utilidade dos métodos da TFC para saber o que está a acontecer na área substantiva do TH, atividade que tem contribuído para a valorização da identidade regional e para a coesão do território nacional.

A investigação contempla igualmente alguns objetivos específicos – cuja enunciação, contudo, não constituiu um preconceito que tenha forçado os dados recolhidos no campo, o que teria sido ao arpejo dos princípios da TFC⁸:

- a) Entender como preservam os proprietários as casas e o património, num país em que o sector agrícola está em acelerado declínio;
- b) Perceber se o turismo é um modo eficaz das casas solarengas e do património a elas inerente serem conservados;
- c) Determinar se o ideário de bucolismo e autenticidade, inicialmente associado ao TH, ainda prevalece, volvidos que estão mais de 30 anos desde o início desta modalidade de turismo.

Ao procurarmos corresponder a estes objetivos de investigação, a metodologia da TFC revelou-se ser a melhor opção. Na realidade, esta metodologia permite uma abordagem inédita, que escapa ao método etnográfico que tem prevalecido nos estudos até agora desenvolvidos na área substantiva do TH. A TFC não visa a descrição como a etnografia, mas a conceptualização. Trata-se de uma metodologia apelativa que valoriza a criatividade e o trabalho conceptual. A TFC privilegia a noção de diálogos entre iguais, ao invés de uma relação hierárquica entre entrevistador e entrevistado. Este método tem ainda a virtualidade de não se limitar a uma unidade de análise, uma vez que as categorias que dela decorrem são generalizáveis «*to be*

⁷ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane – *Grounded Theory: A practical guide*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications Inc., 2011, p. 1.

⁸ GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 1998a, p. 81-106.

*applicable to a multitude of diverse daily situations within the substantive area, not to just a specific type of situation*⁹». De facto, a análise de uma unidade gera descrição, não concetualização. De acordo com BIRKS e MILLS¹⁰, a utilização dos métodos da TFC é mais apropriada quando:

- a) Pouco se conhece acerca da área de estudo;
- b) A geração de uma teoria com poder explicativo é o resultado pretendido;
- c) Na situação de pesquisa está inserido um processo inerente que é suscetível de ser explicado através dos métodos da TFC.

Portanto, a TFC permite desenvolver uma teoria. O turismo, enquanto disciplina, precisa das suas próprias teorias, independentes das de outras áreas de saber. A TFC procura compreender a ação numa área substantiva do ponto de vista dos atores envolvidos. A teoria dará uma explicação acerca da principal preocupação dos proprietários e como esta é resolvida e processada. A contínua resolução é a variável central. O principal objetivo do investigador da TFC é descobrir a categoria central uma vez que esta resolve a principal preocupação. Esta consecução marca o final da primeira fase de análise. O processo de investigação caracteriza-se por ser em espiral. Ou seja, à medida que um investigador desenvolve a teoria, pode visitar fases segundo a necessidade.

O cientista social que utiliza a TFC como metodologia operativa deve entrar na área que será objeto de análise sem qualquer problema de investigação em mente¹¹. Por outras palavras, se à partida tivéssemos um interesse sociológico que gerasse um problema de investigação e depois buscássemos uma área ou população substantiva para o examinar estaríamos a praticar uma metodologia diversa da TFC, uma vez que tal redundaria num forcejar dos dados. Um estudo deste teor podia render uma fecunda descrição sociológica, mas possivelmente ignoraria as reais perspetivas dos participantes e os efetivos problemas com que estes se debatem. Uma atitude semelhante acarretaria uma perda de sensibilidade teórica do investigador aos problemas concretos da área sob estudo, bem como à sua resolução.

Com efeito, na TFC, o cientista social desloca-se à unidade social sem um problema de investigação, mas tão-só com um “deslumbramento abstrato” relativo ao que está a acontecer

⁹ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New Brunswick: Aldine Transaction, [1967]. 3ª Reimp., 2008, p. 237.

¹⁰ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 16.

¹¹ GLASER, Barney G. – *Basics of Grounded Theory analysis. Mill Valley: Sociology Press*, 2ª imp., 1998b, p. 22.

de problemático e de que modo é que essa questão é enfrentada¹². Adicionalmente, o investigador procura conhecer o processo essencial que continuamente resolve a principal preocupação dos participantes.

Em suma, a questão de investigação na TFC não se consubstancia numa afirmação que identifica o fenómeno a ser estudado. O problema de investigação, bem como as questões com ele relacionadas, emergem e orientam a amostragem teórica. O enfoque da pesquisa é definido no seguimento da codificação aberta, recolha de dados através da amostragem teórica e da aplicação do método da análise comparativa constante¹³.

Logo, o cientista social que utiliza a TFC evita ir para o campo com preconceções antes da principal problemática emergir. De facto, ele não conhece antecipadamente e abstém-se de achar que sabe melhor aquilo que é relevante para os participantes do que eles próprios.

O contexto histórico da Teoria Fundamentada

Quando foi publicado, o livro *Awareness of Dying*, da autoria de Barney G. Glaser¹⁴ e Anselm Strauss (1965), dedicado ao estudo da consciência da morte no contexto hospitalar da Califórnia, foi um enorme sucesso, até mesmo internacional¹⁵. A pesquisa era inovadora no que tangia ao conteúdo, método e relação criativa entre os dois sociólogos.

Estes investigadores conseguiram gerar uma teoria original que fazia um relato sistemático da organização social e da estruturação temporal desencadeada pelo processo de morrer, bem como das trocas comunicativas e das omissões relativas a este tema que ocorriam entre médico, enfermeiro e paciente. O método foi pioneiro e o livro obteve sucesso e reconhecimento científico imediatos¹⁶.

A obra concitou pedidos insistentes para que os dois sociólogos desenvolvessem os detalhes metodológicos da abordagem que tinham tomado na condução da pesquisa, quer para demonstrarem o carácter científico das suas conclusões à cética comunidade científica dos

¹² *Idem.*

¹³ GLASER, Barney G. – *Basics of Grounded Theory analysis*, p. 25.

¹⁴ O sociólogo norte-americano Barney G. Glaser surge como o 29º autor mais citado na área das “humanidades” do ranking do sítio eletrónico *Times Higher Education*, que cita dados de 2007 fornecidos pela *Thomson Reuters’ ISI Web of Science*. Glaser figura à frente de filósofos influentes como Karl Marx, Friedrich Nietzsche, Thomas Kuhn ou Emmanuel Levinas. Cf. *TIMES HIGHER EDUCATION – Most cited authors of books in the humanities 2007* [em linha]. Londres: Times Higher Education, 2009. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <https://www.timeshighereducation.com/news/most-cited-authors-of-books-in-the-humanities-2007/405956.article>>.

¹⁵ TAROZZI, Massimiliano – *Che cos’è la grounded theory?* Roma: Carocci editore S.p.A., [2008]. 3ª Reimp., 2012, p. 26.

¹⁶ *Idem.*, p. 27.

sociólogos, quer, sobretudo, para legitimar o trabalho sucessivo de tantos investigadores qualitativos, cujo labor não era, ainda, reconhecido, sendo considerado impressionista, sugestivo e iminentemente não científico. A resposta a esta interpelação crescente consubstanciou-se na publicação do livro *The Discovery of Grounded Theory* (1967)¹⁷. Este título foi reconhecido como o primeiro contributo articulado sobre a metodologia qualitativa¹⁸.

A partir de 1990, com a publicação, em coautoria de Anselm Strauss e de uma sua assistente, Juliet Corbin, do volume *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, deu-se uma cisão entre os dois investigadores americanos, que originou duas abordagens metodológicas diferentes¹⁹.

A presente investigação optou por seguir a perspetiva Glaseriana ou *Clássica* da Teoria Fundamentada²⁰ (doravante TF), cujos preceitos se acham explanados no compêndio *Doing Grounded Theory* (1998)²¹. A razão desta escolha prende-se com o facto de a técnica proposta por Strauss e Corbin forçar a análise em categorias preconcebidas, subvertendo, desta forma, um dos pontos centrais que definiam a essência da TF como metodologia²².

O processo de pesquisa da TFC

As fases da TFC são sequenciais, todavia, à medida que o processo de pesquisa se inicia são frequentemente conduzidas em concomitância. Assim, os métodos essenciais da TFC são os seguintes:

- a) Recolha de dados e codificação aberta;
- b) Escrita de memorandos ao longo do estudo;
- c) Codificação seletiva;
- d) Amostragem teórica;
- e) Codificação teórica;
- f) Classificação de memorandos;
- e) Escrita da teoria.

¹⁷ Cf. GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*.

¹⁸ Giampietro Gobo *apud* TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 27.

¹⁹ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 3.

²⁰ Utilizaremos o acrónimo “TF” para nos referirmos à estratégia de pesquisa por nós denominada de Teoria Fundamentada (“Grounded Theory” no original), distinguindo este termo generalista de “TFC”, que aplicámos quando designámos a versão particular de Glaser da mesma metodologia.

²¹ Cf. GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*.

²² TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 31.

Recolha de dados e codificação aberta

As entrevistas e observações realizadas no campo constituem fontes habituais de material. Não obstante, o princípio da TFC de que “*all is data*”²³ significa que os dados podem ser recolhidos legitimamente de qualquer fonte. Entre as fontes primárias possíveis acham-se entrevistas, observação e notas de campo. Entre as fontes secundárias, é suscetível de interesse investigativo qualquer documento produzido pelas instituições ou pessoas objeto de estudo (livros de texto, comunicados, brochuras promocionais, jornais, cartas, páginas da internet, *blogs*, fotografias, vídeos, etc.)²⁴. Além disso, esta metodologia permite a combinação e integração das diversas fontes²⁵.

A recolha de dados e a codificação aberta ocorrem simultaneamente. Seguindo os preceitos da TFC, procurámos entrar no campo com uma mente tão aberta quanto nos foi possível, suspendendo os preconceitos, para aumentar o nosso nível de sensibilidade teórica²⁶.

Como é sabido, as entrevistas podem ser muito estruturadas ou completamente desestruturadas. A entrevista, na TFC, depende da capacidade de o pesquisador se deixar conduzir pelo participante. Quanto maior for o nível de estrutura imposta, menos apto estará o entrevistador a seguir o melhor curso. Uma entrevista menos estruturada é preferível se o que pretendemos é deixar-nos levar para onde a conversação se dirigir. Isto não implica que o entrevistador seja passivo no processo de entrevista. O entrevistador age como um coordenador da conversação, com o objetivo de gerar dados para a teoria em desenvolvimento. Pode utilizar um guião de entrevista ou um auxiliar de memória, mas deve estar ciente de que ele irá evoluir à medida que o estudo progride²⁷.

Durante o presente estudo, foram realizadas 53 entrevistas a proprietários de casas de TH. Idealmente, iniciámos e prosseguimos uma conversa com os entrevistados somente com duas

²³ GLASER, Barney – *The Grounded Theory perspective: Conceptualization contrasted with description*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2001, p.145.

²⁴ CASTELLANOS-VERDUGO, Mario *et al.* – An application of Grounded Theory to cultural tourism research: Resident attitudes to tourism activity in Santiponce. In: RICHARDS, Greg; MUNSTERS, Wil. *Cultural tourism research methods*. Wallingford: CAB International, 2010, p. 117.

²⁵ GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 1978, p. 6.

²⁶ *Vd.* GLASER, Barney – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 122.

²⁷ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 75.

perguntas. Se o entrevistado mencionasse algo que captasse a nossa atenção, solicitávamos mais detalhes: “*pode dizer-me mais sobre...?*”

As entrevistas não foram gravadas; foram, antes, objeto de anotações²⁸. Abaixo transcrevemos as três questões que, inicialmente, colocámos aos participantes:

- a) *Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário(a) e anfitriã(o) da casa de Turismo de Habitação X?*
- b) *Como se sente enquanto anfitriã(o)?*
- c) *O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?*

Codificação Aberta

O produto da primeira fase de codificação são os códigos substantivos. Os códigos são uma abstração, uma concetualização, e são alcançados colocando três questões neutrais:

- a) *Que categoria indica este incidente?*
- b) *Que propriedade de categoria indica este incidente?*
- c) *Qual é a principal preocupação do participante?*²⁹

O desenvolvimento de um código substantivo implica a codificação dos dados incidente a incidente. Um incidente pode, por exemplo, ser uma linha, uma página ou um documento. Assim, o investigador codifica abertamente para gerar conceitos e propriedades de conceitos. Cada incidente que indica um conceito ou propriedade torna-se num dos indicadores para esse conceito ou propriedade. Desta forma, os indicadores de um conceito são intercambiáveis entre si. Ao identificar conceitos e propriedades de conceitos, cada incidente é comparado com outros incidentes e com os conceitos e propriedades emergentes. Trata-se do *método de comparação constante*. O método de comparação constante é, também, utilizado durante fases ulteriores de codificação. A codificação aberta prossegue até que a categoria central tenha sido identificada³⁰.

²⁸ Em consonância com o que recomenda Glaser. Cf. GLASER, Barney – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 107-113.

²⁹ *Idem*, p. 140.

³⁰ SCOTT, Helen – *The temporal integration of connected study into a structured life: A Grounded Theory*. Dissertação de Doutoramento em Sistemas de Informação examinada pelo Prof. Dr. Tom Andrews e apresentada na Universidade de Portsmouth em 2007 [em linha]. Portsmouth: Universidade de Portsmouth, 2007, p. 11-13. [Consult. em 10 dez. 2013]. Disponível na Internet: <http://www.groundedtheoryonline.com/who-we-are/helen-scott>.

Codificação seletiva e amostragem teórica

Estando a categoria central identificada, o investigador logo codifica seletivamente para a categoria central e categorias relacionadas. Os dados que não são relevantes são, agora, ignorados.

Amostragem teórica significa que a recolha de dados adicional concentra-se na obtenção de dados relevantes, tanto para a categoria central quanto para as categorias relacionadas. Segundo GLASER e STRAUSS³¹, a amostragem teórica consiste no processo de recolha de dados para gerar teoria, através do qual o analista recolhe, codifica e analisa conjuntamente os dados e decide que dados recolher a seguir e onde os encontrar, para desenvolver a sua teoria à medida que esta emerge.

Nesta fase, as perguntas das entrevistas, que, inicialmente, têm de ser neutrais, podem ser, agora, mais dirigidas, uma vez que estão fundamentadas em conceitos que emergiram dos dados. A codificação prossegue até que a categoria central e as categorias relacionadas estejam “saturadas”. A saturação é alcançada quando não são identificadas novas propriedades a partir dos dados, sendo que os incidentes codificados tão-só fornecem mais indicadores das propriedades já existentes. A amostragem teórica e a saturação delimitam o estudo, fazendo com que os dados necessários não necessitem de ser exorbitantes³².

Escrita de memorandos

Segundo GLASER³³, os memorandos constituem a teorização escrita de ideias acerca dos códigos e das suas relações à medida que estas se tornam evidentes ao analista enquanto este codifica. A escrita de memorandos é realizada ao longo de todo o processo. Os memorandos captam e mantêm o controlo sobre a teoria emergente. À medida que as ideias se desenvolvem, haverá lugar a memorandos de memorandos³⁴. Portanto, os memorandos são notas que os investigadores podem escrever para si próprios e para aqueles com quem trabalham e dizem respeito a associações entre as categorias e suas propriedades. Permitem que se inicie a

³¹ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 45.

³² SCOTT, Helen – *The temporal integration of connected study into a structured life: A Grounded Theory*, p. 12.

³³ GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*, p. 83.

³⁴ SCOTT, Helen – *The temporal integration of connected study into a structured life: A Grounded Theory*, p. 12.

integração destes elementos com agrupamentos de outras categorias para gerar uma teoria. Estes instrumentos servem de lembretes relativos ao significado dos termos que são utilizados e fornecem uma base para a reflexão; possibilitam a cristalização das ideias e evitam a perda do rasto de pensamentos acerca de diversos tópicos. O objetivo de escrever memorandos é desenvolver ideias em completa liberdade. Numa fase ulterior da análise, os memorandos formam uma pilha e são classificados para facilitar a integração global da teoria. Ainda que se baseiem na descrição, os memorandos elevam a mesma ao nível teórico através da apresentação concetual do material empírico³⁵.

Codificação teórica, classificação de memorandos e escrita da teoria

Os códigos teóricos concetualizam o modo como os códigos substantivos de uma pesquisa se devem relacionar mutuamente enquanto hipóteses a serem integradas numa teoria. Estes, tal como os códigos substantivos, são emergentes e entretecem a estória fragmentada, integrando-a novamente. Sem os códigos substantivos, todavia, os códigos teóricos são abstrações vazias³⁶

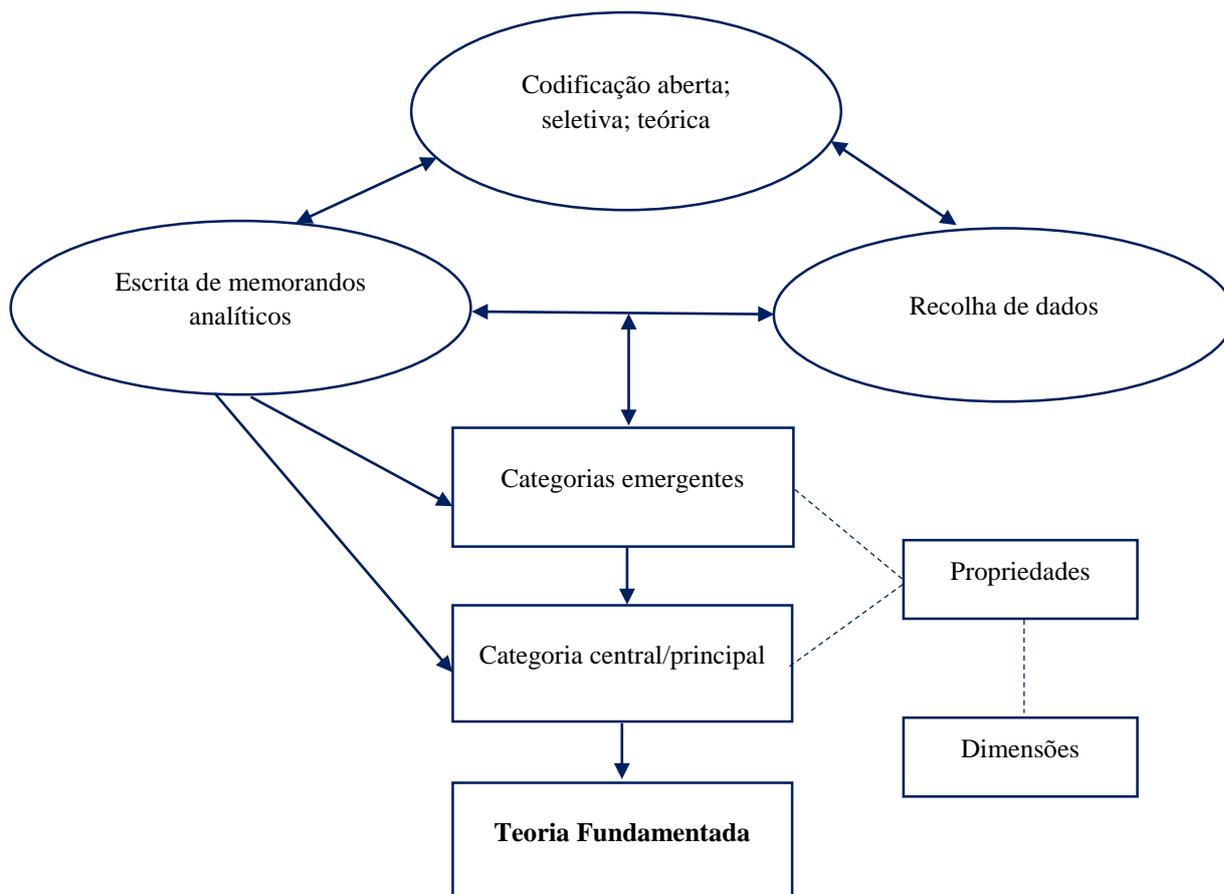
A classificação envolve, literalmente, a distribuição de memorandos em pilhas por conceitos. Estas duas fases podem decorrer em simultâneo³⁷. A classificação de uma quantidade importante de memorandos numa teoria integrada é o culminar de meses de elaboração concetual.

A fase da escrita não é mais do que a redação das pilhas de memorandos sob a forma de um corpo coerente de trabalho.

³⁵ HOLTON, Judith – The coding process and its challenges. In HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, orgs. *The Grounded Theory review methodology reader: selected papers 2004-2011*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012a, p. 275-292, p. 285-286.

³⁶ GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*, p. 72.

³⁷ SCOTT, Helen – *The temporal integration of connected study into a structured life: A Grounded Theory*, p. 13.



Fonte: Adaptado de SALDAÑA, Johnny – *The coding manual for qualitative researchers*. Londres: Sage Publications Ltd., 2009, p. 43.

Figura 1. Um modelo elementar para desenvolver TFC

Especificidades da revisão da literatura

Temos insistido para o facto de que a TFC requer que o investigador entre no campo com um conhecimento muito ténue do problema sob investigação. Isto não significa que uma revisão da literatura durante a fase inicial seja liminarmente excluída, ela é valorizada, mas somente quando incide sobre uma área de estudo diferente daquela da pesquisa. Todavia, numa fase posterior, o investigador deve ler a literatura para granjear ideias e relacioná-las concetualmente com a teoria em desenvolvimento e, deste modo, elevar a sensibilidade teórica. Na realidade, o investigador só deve rever a literatura diretamente relacionada com o seu domínio de estudo quando a teoria revelar substância, ou seja quando a categoria central emergir. Este

procedimento é proposto por Glaser para evitar que o cientista social traga para o campo preconceitos e expectativas extraídas do trabalho de outros autores³⁸.

Em síntese, na TFC a literatura é vista como uma fonte de dados suplementares para serem comparados com os dados já existentes e deve, portanto, ser integrada no processo de análise comparativa constante quando a categoria central, as suas propriedades e as categorias relacionadas hajam já emergido e o desenvolvimento concetual básico esteja a caminho³⁹.

A TF aplicada ao turismo

Se fizermos uma breve incursão pelo portal *Google Académico*⁴⁰, ou pelo serviço de pesquisa da *Biblioteca do Conhecimento Online*⁴¹ e empreendermos uma busca utilizando as palavras-chave *tourism* e *grounded theory* deparamo-nos com uma série de artigos científicos cujos autores aplicaram a TF ao estudo do turismo. Abaixo passamos em revista alguma dessa produção científica:

- CONNELL e LOWE investigaram os processos de internacionalização de marcas da hotelaria⁴²;
- KIM; EVES e SCARLES examinaram os fatores que influenciam o consumo de comida local e bebidas nos destinos⁴³;
- HARDY aplicou a TF à análise da relação entre os intervenientes no turismo, as perceções de mudança induzida por esta atividade e o turismo sustentável⁴⁴.

³⁸ GOULDING, Christina – *Grounded Theory: A practical guide for management, business and market researchers*. Londres: Sage Publications Ltd., 2002, p. 71.

³⁹ HOLTON, Judith – Grounded Theory as a general research methodology. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, orgs. – *The Grounded Theory review methodology reader: Selected papers 2004-2011*. 1ª ed. Mill Valley : Sociology Press, 2012b, p. 26. As especificidades da revisão da literatura em TFC são desenvolvidas em pormenor no apêndice IV.

⁴⁰ GOOGLE – *Google Académico* [em linha]. Mountain View, CA: Google Inc., 2011. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <https://scholar.google.pt/>.

⁴¹ BIBLIOTECA DO CONHECIMENTO ONLINE – *Serviço de Pesquisa* [em linha]. Ipswich, MA : EBSCO Industries, Inc., 2015. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=a5024030-7c87-4e12-8622-421afa74a0b8%40sessionmgr115&vid=0&hid=120>.

⁴² CONNELL, J.; LOWE, Andy – Generating Grounded Theory from qualitative data: The application of inductive methods in tourism and hospitality management research. *Progress in Tourism Hospitality Research*. [em linha]. Vol. 3, n.º 2 (1997), p. 165-173. [Consult. 27 out. 2015]. Disponível na Internet: [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1099-1603\(199706\)3:2%3C165::AID-PTH87%3E3.0.CO;2-I/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1099-1603(199706)3:2%3C165::AID-PTH87%3E3.0.CO;2-I/abstract).

⁴³ KIM, Yeong Gug; EVES, Anita; SCARLES, Caroline – Building a model of local food consumption on trips and holidays: A grounded theory approach. *International Journal of Hospitality Management*. [em linha]. Vol. 28, N.º 3 (2009), p. 423-431 [Consult. 27 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027843190900005X>>.

⁴⁴ HARDY, A. – Using Grounded Theory to explore stakeholder perceptions of tourism. *Journal of Tourism and Cultural Change*. [em linha]. Vol. 3, n.º 2 (2005), p. 108-133. [Consult 27 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669580508668490>>.

- PAPATHANASSIS e KNOLLE analisaram a influência que os comentários veiculados na internet têm nas decisões de escolha de destino de férias⁴⁵.
- RILEY utilizou a TF para descobrir os componentes básicos que tornam a viagem de lazer prestigiosa, revelando que a exclusividade é um deles⁴⁶.
- DAENGBUPPHA; HEMMINGTON e WILKES demonstraram a utilidade da TF para compreender de modo mais profundo e profícuo as experiências dos visitantes, nomeadamente o modo como estes interagem, a interpretação que fazem e o significado que atribuem às atrações turísticas⁴⁷.
- MARTIN pôs em evidência as virtualidades da metodologia para dar a conhecer dimensões e relações significativas no que toca ao comportamento em viagem⁴⁸.
- LUMSDON e MCGRATH examinaram o fenómeno sociocultural da “viagem pausada” (*slow travel*) sob o ponto de vista da TF, revelando que os requisitos principais daqueles que nela participam são a lentidão, a experiência de viagem e a consciência ambiental⁴⁹.
- MEHMETOGLU e ALTINAY avaliaram o potencial da TF, aplicando esta estratégia de pesquisa a um estudo de hospitalidade⁵⁰.
- WOODSIDE; MACDONALD e BURFORD utilizaram a abordagem investigativa em apreço para conhecerem as causas e consequências profundas das decisões de viagem e dos comportamentos dos turistas⁵¹.
- ALEXANDER e BAKIR utilizaram a TFC para compreenderem o turismo voluntário (“*voluntourism*”) salientando a importância da categoria “envolvimento”

⁴⁵ PAPATHANASSIS, Alexis; KNOLLE, Friederike – Exploring the adoption and processing of online holiday reviews: A Grounded Theory approach. *Tourism Management* [em linha]. Vol. 32, n.º 2 (2011), p. 215-224. [Consult. 27 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517709002271>>.

⁴⁶ RILEY, R. – Revealing socially constructed knowledge through quasi-structured interviews and grounded theory analysis. *Journal of Travel & Tourism Marketing* [em linha]. Vol. 5, n.º 1 (1996), p. 21-40. [Consult. 27 nov. 2015] Disponível na Internet: www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1073v05n01_03>.

⁴⁷ DAENGBUPPHA, Jarawan; HEMMINGTON, Nigel, WILKES, Keith – Using Grounded Theory to model visitor experiences at heritage sites: Methodological and practical issues. *Qualitative Market Research: An International Journal* [em linha]. Vol. 9, n.º 4 (2006), p. 367-388. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://dx.doi.org/10.1108/13522750610689096>>.

⁴⁸ MARTIN, Drew – Management learning exercise and trainer’s note for building grounded theory in tourism behavior. *Journal of Business Research* [em linha]. Vol. 60, n.º 7 (2007), p. 742-748. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296307000884>>.

⁴⁹ LUMSDON, Les M.; MCGRATH, Peter – Developing a conceptual framework for slow travel: a grounded theory approach. *Journal of Sustainable Tourism* [em linha]. Vol. 19, n.º 3 (2011), p. 265-279. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669582.2010.519438>>.

⁵⁰ MEHMETOGLU, Mehmet; ALTINAY, Levent – Examination of Grounded Theory analysis with an application to hospitality research. *International Journal of Hospitality Management* [em linha]. Vol. 25, n.º 1 (2006), p. 12-33. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: Examination of grounded theory analysis with an application to hospitality research>.

⁵¹ WOODSIDE, A. G.; MACDONALD, R.; BURFORD, M. – Grounded Theory of leisure travel. *Journal of Travel & Tourism Marketing* [em linha]. Vol. 17, n.º 1 (2004), p. 7-39. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J073v17n01_02>.

(“engagement”) à qual os autores associam duas outras: trabalho voluntário (“volunteer work”) e “turista”. Estas categorias, em conjunto, proporcionaram a explicação abrangente do turismo voluntário como sendo “o envolvimento em trabalho voluntário como turista”⁵².

- Finalmente, CASTELLANOS-VERDUGO; CARO-GONZÁLEZ e OVIEDO-GARCIA aplicaram a TF para alcançarem um modelo explanatório da exploração sustentável do turismo num destino de pequena dimensão⁵³.

Estrutura da tese

O presente estudo está dividido em três partes. A primeira parte está reservada à *análise crítica dos estudos sobre turismo* e versa sobre o estado da arte relativo aos Estudos do Património, ao Turismo Cultural e ao TH. Ao longo do Capítulo I analisamos e comparamos os achados da teoria com conceitos caros à sociologia e antropologia do turismo, nomeadamente o que se entende por património cultural, as suas tipologias, a relação entre história e património, a interpretação do património, os processos de valorização do património cultural e a preservação do património rural. Tratamos, ainda, de aspetos identitários normalmente estudados pelas Ciências Sociais, tais como o conceito de modernidade, o cenário turístico, a condição do turista, a pós-modernidade e o turismo, a mercantilização da cultura e o tema da nostalgia. O conceito de “autenticidade”, tão debatido pela sociologia e antropologia do turismo, é, também, escalpelizado neste estudo. Abordamos, ainda, a teorização de MacCannell relativa à “autenticidade encenada”, bem como a adaptação que este sociólogo fez da noção de regiões de “fachada” e “bastidores” que havia sido anteriormente aduzida por Erving Goffman. Em seguida discorremos sobre o turismo patrimonial e no Capítulo II levamos a efeito um exame profundo da prática do TH. Abordamos o TH sob o ponto de vista: estatístico; diacrónico; concetual; dos seus agentes (proprietários, clientes, autoridades públicas e associações do setor); dos impactos da atividade; do financiamento e dos meios empregues na publicitação das casas.

⁵² ALEXANDER, Zoe; BAKIR, Ali – Understanding volunteerism: A glaserian Grounded Theory study. In: *Volunteer Tourism: theoretical frameworks and practical applications*. Oxon: Routledge, 2011, p. 9-29.

⁵³ CASTELLANOS-VERDUGO, Mario *et al.*, *Op. Cit.*, p. 115-128.

A parte II intitulada a *Teoria Fundamentada Clássica como metodologia* principia com uma exposição da temática da investigação em turismo, salientando-se o carácter multidisciplinar desta área de conhecimento. Já no Capítulo IV faz-se um enquadramento histórico da TF. A natureza específica da TFC é, igualmente, considerada em pormenor no Capítulo V, bem como os critérios para a sua avaliação. O posicionamento do investigador e a razão da escolha da TFC são, de igual modo, aflorados. Os instrumentos de recolha de dados utilizados – observação participante e entrevistas – são analisadas extensivamente no Capítulo VI.

A Parte III é atinente aos *fundamentos empíricos para a análise do turismo em casas solarengas* e principia com uma descrição do percurso investigativo por nós trilhado no que toca à recolha e análise de dados. Nos capítulos seguintes dá-se início à explicitação da teoria gerada. Em conformidade esclarecemos, no capítulo VIII, o processo social básico sobre o qual assenta a teoria e as duas fases que o modelam (“improvisando” e “profissionalizando”). As quatro subcategorias da teoria – “Casa”; “Anfitrião”; “Modalidade de Exploração da Hospedagem” e “Estrutura Política” – são objeto de especial atenção nos capítulos IX, X, XI e XII. Esta parte, termina no Capítulo XIII, com a integração da teoria, pretendendo-se, com isto, “entretecer as pontas soltas” num todo coerente.

A conclusão aborda os limites da nossa investigação, a conformidade da teoria gerada com os critérios de avaliação da TFC e as suas implicações para os agentes do TH.

PARTE I

ANÁLISE CRÍTICA DOS ESTUDOS SOBRE TURISMO

CAPÍTULO I

PATRIMÓNIO, IDENTIDADE, AUTENTICIDADE E TURISMO

A palavra *património*, em sentido lato, remete-nos para a noção de *herança*, ou seja, algo que é legado de uma geração para a seguinte. Em virtude da sua função de meio de transmissão de valores históricos pretéritos, o património é encarado como parte integrante da tradição cultural da sociedade⁵⁴. A sua finalidade é assegurar a manutenção dos grupos sociais e, do mesmo modo, vincular as gerações entre si. Por conseguinte, o património, na qualidade de legado, pode ser acumulado, dissipado ou modificado de uma geração para a outra.

O património – quer se trate de um objeto, monumento, habilidade herdada ou representação simbólica – deve ser perspectivado como um marcador identitário e um aspeto particular de um grupo social. É, com frequência, um elemento subjetivo porque se acha em estreita relação com a memória social coletiva. Sucede, ainda, que esta memória, enquanto herança comum, conserva a identidade cultural e social de uma determinada comunidade, através de situações mais ou menos ritualizadas⁵⁵.

Portanto, o património pode ser tomado como parte de um *sistema simbólico*, que se constitui como a base para criar e recriar valores comuns numa sociedade. Posto que seja uma parte constitutiva da cultura, o património é um elemento imprescindível da representação nacional, possuindo a virtualidade de fazer recordar perenemente aos cidadãos os alicerces simbólicos sobre os quais assenta o sentido de pertença à comunidade pátria.

A conceção moderna do passado como constructo social e político que é dinâmico e passível de negociação reside, essencialmente, na ideia de património como processo de seleção, olvido, aprimoramento e apropriação da história que cauciona e corrobora as narrativas coetâneas relativas às identidades nacional e cultural. Neste contexto, o património tem-se

⁵⁴ NURYANTI, Wiendu – Heritage and postmodern tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 23, n.º 2 (1996), p. 249-260 [Consult. 25 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738395000623>>.

⁵⁵ Bessièrre *apud* PARK, Hyung yu – Heritage tourism: Emotional journeys into nationhood. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 37, n.º 1 (2006), p. 116-135 [Consult. 26 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016073830900098X>>

convertido numa prioridade do patriotismo e no sumo reclamo do turismo. Ao património material – mormente à arquitetura – foi confiado o papel central nesta empreitada pelo facto de a sua solidez transmitir um sentido de continuidade e verificabilidade que é suscetível de ser experienciado social, simbólica e sensorialmente. Destarte, a produção de património consubstancia uma “retórica de perda” difundida pelas entidades competentes, que exprime e se apodera dos significados de antanho por meio de “metáforas visuais” e “alegorias discursivas”⁵⁶. Este afã generativo materializa a conexão da sociedade com o seu passado e está patente no modo como as narrativas materiais e discursivas se entretecem.

Neste sentido, as casas senhoriais – que constituem a unidade de análise do presente estudo – são objetos pretéritos que permitem o consumo de significados idealizados que são anacrónicos. Estas edificações apresentam conotações óbvias com a elite aristocrática provincial que outrora as habitou, e o consumo de semelhantes recursos turísticos consagra o estatuto social e o gosto dos hóspedes que os elegem como alojamento.

Logo, o património é, antes de tudo, uma construção social, visto que, para que certos elementos se alcandorem a património, têm de ser destacados de um contingente cultural mais ou menos expressivo e subordinados a uma engenharia social que lhes atribui valor e significado⁵⁷. O património *ativa-se*. A sua ativação tem um fim que é o da identificação coletiva de um grupo. A sua construção erige fronteiras distintivas que viabilizam a conservação da identidade coletiva. Não obstante, esta ativação é, normalmente, censurada por criar um *pastiche* superficial do passado que se escora num *historicismo* revelador de um sentimento elegíaco relativo aos tempos idos.

Todavia, a obsessão com o passado que, na opinião de PARK, supera a apreensão com o futuro nas sociedades ocidentais posteriores à década de 80, está intimamente associada às mutações sociais pós-industriais, em que os indivíduos estão, amiúde, apartados das suas famílias, do seu bairro e da sua nação e, por vezes, das suas próprias raízes⁵⁸.

Ao invés de ser visto como um paroxismo do passado, o património deve ser entendido como uma utilização coeva do tempo pretérito. Nesta tarefa, os tempos de antanho são incessantemente adaptados e alterados para se adequarem às solicitações do presente, nas quais

⁵⁶ Gonçalves *apud* PRISTA, Marta – *From displaying to becoming national heritage: the case of the Pousadas de Portugal. National Identities* [em linha]. (2014), p. 1-21 [Consult. 6 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://dx.doi.org/10.1080/14608944.2014.920808>>

⁵⁷ PERALTA, Elsa – O mar por tradição: O património e a construção das imagens do turismo. *Horizontes Antropológicos* [em linha]. Vol. 9, n.º 20 (2003), p. 83-96 [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: <dx.doi.org/10.1590/S0104-71832003000200005>.

⁵⁸ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*. 1ª ed. Oxon, Abingdon: Routledge, 2014.

o lado criativo da cultura, história e tradição desempenha um papel fulcral na manutenção e facilitação do processo de construção simbólica.

A nossa TFC confirma a “exclusividade” como uma propriedade da categoria “casa”, metonímia nossa de *património*. Como verificaremos adiante, quanto maior a exclusividade da casa, mais elevada será a sua utilidade pública e, com ela, recrudescerá o interesse que a sua conservação tem para a “Estrutura Política”. NURYANTI parece caucionar o conceito por nós aduzido:

Heritage tourism, particularly built heritage, is a form of special interest tourism. It is characterized by two seemingly contradictory phenomena: the unique and the universal. Each site has unique attributes; but heritage, although its meaning and significance may be contested, reinterpreted and even recreated, is shared by all⁵⁹.

1.1 Património cultural

Naturalmente, o património cultural não pode compreender tudo o que as culturas têm concebido ao longo dos tempos. Na realidade, se património designa a totalidade dos recursos que se transmitem, bens móveis e imóveis, por seu turno, o património cultural possui um carácter público, comunitário e de identificação coletiva ampla. PEREIRO⁶⁰ esclarece que o vocábulo em apreço, tomado isoladamente, apresenta uma aceção circunscrita, familiar e individual, privada e particular.

O património cultural constitui uma representação simbólica da cultura. Este consubstancia uma «objetivação da cultura, isto é, um processo de representação da cultura em objetos materiais ou imateriais de teor simbólico, através da descontextualização, transferência de sentidos ou mudança de lógicas. A cultura passa assim a ser vista como uma coisa, um objeto ou uma entidade⁶¹».

A legislação portuguesa (artigo 2º da Lei nº 107/2001, de 8 de setembro) define património cultural da seguinte forma: «todos os bens que, sendo testemunhos com valor de civilização ou

⁵⁹ NURYANTI, Wiendu, *Op. Cit.*, p. 257.

⁶⁰ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural. In: PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo cultural: Uma visão antropológica [em linha]. El Sauzal Tenerife, Espanha: *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2009. [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.pasosonline.org/coleccion/pasos-edita/108-numero-2-turismo-cultural>.

⁶¹ *Idem*, p. 141-142.

cultura portadores de interesse cultural relevante, devam ser objeto de especial proteção e valorização⁶².»

No que lhe diz respeito, a UNESCO, no artigo 1º da *Convenção para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural*, de 21 de novembro de 1972, considera património cultural as seguintes manifestações humanas⁶³:

Os monumentos. – Obras arquitetónicas, de escultura ou de pintura monumentais, elementos de estruturas de carácter arqueológico, inscrições, grutas e grupos de elementos com valor universal excecional do ponto de vista da história, da arte ou da ciência;

Os conjuntos. – Grupos de construções isoladas ou reunidas que, em virtude da sua arquitetura, unidade ou integração na paisagem têm valor universal excecional do ponto de vista da história, da arte ou da ciência;

Os locais de interesse. – Obras do homem, ou obras conjugadas do homem e da natureza, e as zonas, incluindo os locais de interesse arqueológico, com um valor universal excecional do ponto de vista histórico, estético, etnológico ou antropológico.

O património cultural possui, pois, relevância económica, social, política e científica:

1. *Relevância económica:* o património é preservado em virtude do valor que proporciona no tocante às despesas dos visitantes que a ele acorrem.
2. *Relevância social:* refere-se à identidade pessoal e coletiva que as pessoas e a sociedade têm relativamente ao “seu” património. A consciência social será, numa primeira fase, frequentemente o dínamo que subjaz à preservação. O património proporciona, também, um apego a determinada área.
3. *Relevância política:* O significado e o simbolismo do património podem servir fins políticos. O património é intrinsecamente político ao reforçar aquilo que é conservado, pelo modo como é interpretado e ao confrontar os anseios dos proprietários privados do património com os interesses públicos ou governamentais.

⁶² ASSEMBLEIA NACIONAL DA REPÚBLICA – *Legislação. Património cultural* [em linha]. Lisboa: Assembleia Nacional da República, 2008. [Consult. 26 ago. 2015]. Disponível na Internet: http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/Cultura_PatrimonioCultural.aspx>.

⁶³ UNESCO – *Documents*. [em linha]. Paris: UNESCO World Heritage Centre, 1992-2015. [Consult. 26 ago. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://whc.unesco.org/archive/convention-pt.pdf>>.

4. *Relevância científica*: o património apresenta, também, uma vertente educativa. Com efeito, é necessário fornecer aos visitantes um informe respeitante à história, à cultura e à etnografia da população nativa da área onde aquele se insere.

À laia de remate, a nível doméstico, o património cultural é, vulgarmente, utilizado para instilar o orgulho na história nacional (imaginada) ou para realçar os méritos de determinada ideologia. Num âmbito supranacional, os lugares onde pontua o património são assinalados e vendidos como marcadores icónicos de uma localidade, região, país ou, mesmo, continente. A viagem ao exterior é, assim, vista como uma oportunidade para aprender algo sobre o “Outro”.

1.1.1 Tipologias de património

Para CARDOSO, o património compreende várias dimensões, «que vão do patrimonial intangível (paisagem) ao património edificado classificado, passando pelo património vernacular envolvente⁶⁴.» Deste modo, este conceito pode referir-se, por um lado, a formas materiais, tais como monumentos, vestígios históricos ou arquitetónicos e artefactos em exibição nos museus e, por outro, a formas imateriais, tais como a filosofia, as tradições e a arte em todas as suas manifestações; a celebração de grandes acontecimentos ou personalidades históricas; distintos modos de vida e educação, tal qual se acha vertida na literatura e no folclore⁶⁵. O património pode, ainda, ser considerado *natural* quando se refere a jardins, paisagens, parques nacionais, desertos, montanhas, rios, ilhas e subsistemas, tais como fauna e flora.

De facto, a noção de património não é atinente, apenas, a ativos tangíveis do passado, consubstanciados em artefactos ou em lugares. O património intangível exprime distintos significados simbólicos e encarnações espirituais, com frequência estribados em vestígios materiais e tangíveis do passado. Para PARK⁶⁶, o turismo patrimonial está indissoluvelmente ligado à experiência das reminiscências, tanto materiais (tangíveis), como sociopsicológicas

⁶⁴ CARDOSO, António Barros – A investigação fundamental em turismo e enoturismo. In: CARDOSO, António Barros; DURBIANO, Claudine; GONÇALVES, Eduardo Cordeiro, coords. *Primeiras Jornadas Internacionais sobre Enoturismo e Turismo em Espaço Rural*. Maia: APHVIN/GEHVID; Edições ISMAI, d.l. 2009, p. 13-14.

⁶⁵ NURYANTI, Wiendu, *Op. Cit.*, p. 251.

⁶⁶ PARK, Hyung yu – Heritage tourism: Emotional journeys into nationhood, p. 117.

(intangíveis) do passado da nação. Assim, segundo este autor, o património pode ser mais bem compreendido como um testemunho material e sociopsicológico de identidade.

Na verdade, estes aspetos do património são de capital importância para entender de que modo as perceções pessoais, os significados personalizados e os sentimentos subjetivos relativos às memórias sociais coletivas concorrem para a atração perene que o património exerce sobre a atividade turística. Estas dimensões do património, independentemente dos ativos físicos, tornam a utilização do mesmo, em determinada cultura ou sociedade, intemporal e duradoura. Esta questão está, também, estreitamente associada à justificada primazia conferida aos ativos intangíveis, aos relatos subjetivos e às narrativas individuais implicados na contextualização sociocultural das nações e das identidades nacionais.

Deste modo, o património, de acordo com TIMOTHY e BOYD⁶⁷ pode ser classificado enquanto recurso tangível imóvel (e.g. edifícios, rios, áreas naturais); recurso tangível móvel (e.g. objetos em museus, documentos guardados em arquivos) ou intangíveis, tais como valores, costumes, cerimónias, estilos de vida e experiências, como, por exemplo, festivais e eventos culturais e artísticos.

Segundo os mesmos autores, o património pode, ainda, ser classificando atendendo ao tipo de atração que constitui: património natural – que, como já vimos, inclui áreas protegidas, designadamente parques nacionais – património cultural vivo (e.g. modas, comidas, costumes), património edificado (e.g. cidades históricas, catedrais, monumentos, castelos) e património industrial – elementos do passado de uma região que contribuíram para o seu crescimento e desenvolvimento (e.g. carvão, atividade madeireira, têxteis). Podemos, ainda, acrescentar património pessoal – recursos regionais que se revestem de valor e significado para indivíduos ou grupos de pessoas (e.g. a praia da Normandia, onde ocorreu a desembarque das tropas aliadas, cemitérios e lugares de importância associados à religião) e património negro (e.g. lugares de atrocidade, símbolos de morte e dor e elementos do passado que alguns prefeririam esquecer)⁶⁸.

Ademais, o património não é uniforme, apresentando distintos níveis ou escalas. Este pode ser de âmbito mundial, nacional, local e ou pessoal:

1. *Mundial*: as atrações patrimoniais de dimensão mundial são um chamariz para turistas de várias nacionalidades. A visita a monumentos antigos está condicionada pela crença

⁶⁷ TIMOTHY, Dallen J.; BOYD, Stephen W. – *Heritage tourism*. 1ª ed. Harlow, Essex: Pearson Education Limited, 2003, p. 3.

⁶⁸ *Ibidem*.

de que estes objetos estão relacionados com o passado distante. Para muitos turistas, visitar estas atrações patrimoniais internacionais é um modo de apreciar a civilização universal e alcançar algum grau de coesão humana.

2. *Nacional*: Com o tempo, algumas componentes do património passam a simbolizar a memória coletiva da sociedade. Neste escalão, os monumentos históricos representam, amiúde, ideais nacionais perenes e o orgulho nacional pode ser um acicate importante para conservar o património edificado nas sociedades ocidentais.
3. *Local*: as comunidades carecem de marcos para permanecerem em contacto com o seu passado coletivo num mundo em célere mutação. Na realidade, várias cidades e povoações privilegiam a conservação de determinados vestígios do passado que, de outra forma, não seriam cogitados para serem objeto de manutenção subvencionada, uma vez que não são monumentos antigos ou pérolas de arquitetura. De facto, a maioria dos locais históricos do mundo não é conhecida internacionalmente e apenas uma minoria é suscetível de atrair a cobiça dos turistas internacionais, exceto se forem considerados juntamente com outros lugares. A nossa TFC evidenciou as condições que a “Estrutura Política” estabelece para financiar a requalificação das “casas” e o “enquadramento legal” que aquela exerce sobre a Modalidade de Exploração da Hospedagem (doravante MEH). Na verdade, a manutenção do património local insufla o brio e prestígio das comunidades locais. É manifesto, em Portugal, o desvelo que as cidades periféricas manifestam em ostentarem o seu próprio teatro, sala de espetáculos, museu ou centro interpretativo do património, a despeito da procura local de tais equipamentos.
4. *Pessoal*: A depredação moderna de relíquias históricas (*vide* a iconoclastia do “Estado Islâmico” na Síria e no Iraque) intensificou a nostalgia das sociedades ocidentais pelo passado. A busca pelas raízes pessoais e pela identidade histórica, bem como o apreço pela cultura de cada um e pelo legado familiar, são expressões deste fenómeno. A viagem a países, regiões e aldeias de onde os antepassados migraram é prática comum entre as pessoas que procuram encontrar as suas raízes.

Como é óbvio, as fronteiras entre os quatro níveis de experiência de turismo patrimonial acima arrolados não são estanques. A permeabilidade entre os vários patamares será evidente

sempre que dois turistas visitem a mesma localidade e experimentem o património de maneira diversa⁶⁹.

1.1.2 História e património

A História, enquanto ciência, pode ser vista como um meio de geração de conhecimento acerca do Passado, ao passo que o Património – como atividade celebrativa que é – pode ser perspectivada como um modo de consumo desse conhecimento histórico. Os dois domínios estão, portanto, interrelacionados e são interdependentes. É a História que fornece os alicerces sobre os quais o Património é gerado e desenvolvido. A *Clio* é um elemento essencial para firmar a versão patrimonial relativa ao legado e à tradição, seja ele pessoal, local ou nacional. A História é permanentemente desconstruída e reconstruída a talante dos usos e propósitos do património. Todavia, na opinião de PARK, não se deve delimitar rigidamente e de modo definido os dois campos. De igual maneira, parece ser infundada a asserção de que o património distorce, fabrica e exagera os factos e acontecimentos históricos, conduzindo à sua adulteração e banalização⁷⁰. Não obstante, devemos ter presente o carácter progressivo do património e valorizar a sua índole inclusiva das memórias coletivas. Não podemos, contudo, negar que, no contexto do desenvolvimento da atividade turística, o património converte-se, frequentemente, numa entidade movida por interesses económicos, que, em conformidade, é sujeita a uma cuidada seleção, promoção e mercantilização.

Segundo MACDONALD⁷¹, o *modus operandi* das interpretações do património não se detém, normalmente, na discussão de fontes ou alternativas. A sua forma material e física, concreta já de si, sugere um “facto”. Por sua vez, PERALTA apresenta uma visão mais desencantada do património:

Mas alimentando-se do passado para a sua formulação, o património não é o mesmo que os vestígios tangíveis do processo histórico. O património, como interpretação do passado, é uma recriação da história, que emana visões essencialistas do passado e neutraliza as contingências históricas. É história

⁶⁹ *Idem*, p. 17.

⁷⁰ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 18.

⁷¹ MACDONALD, Sharon – A people's story: Heritage, identity and authenticity. In: ROJEK, Chris; URRY, John, ed. lit. *Touring cultures: Transformations of travel and theory*. 1ª ed. Londres: Routledge, 1997, p. 170.

ficcionada através da mitologia, da ideologia e do nacionalismo, transmitindo “[...] mitos de origem e de continuidade exclusivos, dotando um grupo seletivo de prestígio e propósitos comuns” (Lowenthal, 1998, p. 128). O legado patrimonial é, assim, um legado falsificado para fins de identificação coletiva, apesar de beber nos factos históricos e na diversidade cultural os motivos para a sua formulação.

Se o património serve para fins de identificação coletiva serve intrinsecamente também os propósitos de quem ativa esses repertórios patrimoniais. E quem os ativa são os poderes políticos, constituídos ou não, que recorrem à memória coletiva para emanar visões monolíticas do passado que visam a adesão popular aos seus programas políticos e a legitimação simbólica de ideologias identitárias por si veiculadas. O património fornece os símbolos para a criação de uma “mitologia retrospectiva” [*sic*] (Hobsbawm, 1992, p. 16-23), um conjunto de representações que favorece a coesão social ao mesmo tempo que legitima as instituições sociais que emanam estes mitos na medida em que suprimem a contradição e a tensão, nas dialéticas desfragmentadoras [*sic*] da realidade e a contestação. A essa operação, Antonio Montesino designa de “lobotomização da memória social” (Montesino, 2000, p. 203), pois difunde versões simplistas e essencialistas do passado como um passado “feliz”, que servem o projecto [*sic*] político⁷².

Em suma, a História é o registo do passado de modo tão exato quanto possível à luz das contingências atuais do conhecimento. O património, embora faça, também, parte do passado, compreende um conjunto de aspetos, tais como a linguagem, a cultura, a identidade e a localidade. Assim, a História contempla tudo aquilo que o historiador considera digno de menção, ao passo que o património representa aquilo que a sociedade contemporânea escolhe herdar e transmitir. O património não se resume ao passado, mas é a utilização coetânea de elementos de antanho, quer eles sejam tangíveis, intangíveis, culturais ou naturais, que faz parte do património⁷³. URRY é lapidar quando se pronuncia nos seguintes moldes: «a proteção do passado disfarça a destruição do presente. Existe uma distinção absoluta entre a história autêntica, contínua e, portanto, perigosa, e a tradição (passada, morta e segura).⁷⁴»

⁷² PERALTA, Elsa, *Op. Cit.*, p. 86.

⁷³ TIMOTHY, Dallen J.; BOYD, Stephen W., *Op. Cit.*, p. 4.

⁷⁴ URRY, John – *O olhar do turista: Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*. São Paulo: Livros Studio Nobel Ltda, 1996. Coleção megalópolis, p. 150.

1.1.3 Interpretação do património

As memórias instigam diversas interpretações e representam distintas conjunturas interpretativas. Por outras palavras, a memória coletiva é assaz flexível e pode ser contextualizada atendendo a interpretações subjetivas discrepantes. Neste sentido, o turismo patrimonial tem apetência para representar o passado no presente; oferece um tempo e espaço ilimitados em que os tempos idos podem ser experienciados através do espectro de inúmeros matizes que constitui a interpretação.

A interpretação do património edificado inclui aspetos como a atribuição de significado a acontecimentos pretéritos, sensibilidade intercultural, educação e profissionalização ou formação, mas é, igualmente, afetada por um conjunto de atividades interrelacionadas que compreendem a planificação da conservação, o projeto de arquitetura e as técnicas de reconstrução.

Com efeito, o âmbito da interpretação é amplo e intrincado, uma vez que esta atividade deve contemplar muito mais do que a troca de informação, devendo inspirar e, até, provocar os interlocutores. Tilden⁷⁵ distingue seis princípios fundamentais da interpretação:

1. Qualquer interpretação que não associe de alguma forma o que está a ser exibido ou descrito com algo relativo à personalidade ou experiência do visitante revelar-se-á inútil;
2. A informação, enquanto tal, não é interpretação. Esta última atividade baseia-se na revelação a partir da informação, havendo, portanto, que distinguir ambas as situações que são irredutíveis. Sem embargo, todas as interpretações incluem informação;
3. A interpretação é uma arte, que agrega uma multiplicidade de artes, quer se trate de materiais científicos, históricos ou arquitetónicos;
4. O objetivo principal da interpretação não é a instrução, mas a provocação;
5. A interpretação deve bater-se por apresentar o todo ao invés da parte e deve referir-se ao Homem na sua globalidade e não a um período em específico;
6. A interpretação dirigida a diferentes segmentos de visitantes deve seguir uma abordagem substancialmente diferente.

⁷⁵ Tilden *apud* NURYANTI, Wiendu, *Op. Cit.*, p. 252.

A interpretação não se resume a uma descrição de factos físicos e elementos tangíveis; esta move-se nos domínios da verdade espiritual, da resposta emocional e do significado e compreensão profundos. O significado reside no observador ou participante (i.e., o turista) e não num carácter objetivo que seja intrínseco ao objeto.

Acresce, ainda, que o património requer mais do que a mera conservação: o seu significado deve ser veiculado ao visitante, conduzindo a uma compreensão mais aturada no contexto do presente. Na realidade, a criatividade desempenha um papel decisivo para uma interpretação bem-sucedida. Os intérpretes depositários desta característica estimulam os visitantes a criarem o seu próprio espaço mental, ao viajarem no tempo para completarem a reconstrução do património. Consequentemente, reviver o passado é um processo concomitante de criação e transformação, exigindo mais do que a sanção ou a contestação dos factos históricos. Este processo imputa à história uma nova dimensão.

De igual modo, a interpretação pode ter efeitos benéficos para os visitantes que são suscetíveis de ganhar uma maior apreciação, consciência, compreensão, autorrealização e satisfação da experiência do património⁷⁶.

PARK⁷⁷ explica que se tem assistido a uma mudança gradual na compreensão do turismo patrimonial de uma abordagem descritiva para uma experiencial. A primeira perspetiva privilegia a concetualização e contextualização do turismo patrimonial sob o ponto de vista da oferta, colocando a ênfase nos locais onde o património se acha, nas atrações e nos cenários. Por oposição, o ponto de vista experiencial coloca em causa o destaque excessivo conferido à apreciação que os turistas fazem dos sítios e lugares históricos, típica da abordagem descritiva. Segundo este modo de encarar o turismo patrimonial, este fenómeno diz respeito às motivações e perceções que o turista possui do próprio local e não apenas dos atributos do lugar ou aos artefactos particulares que são exibidos. É, portanto, imperioso reconhecer as necessidades e interesses psicossociais dos turistas relativamente ao cenário onde se encontra o património.

A nossa TFC evidenciou o papel de “valorizador da hospedagem” exercido pelo anfitrião. A literatura parece corroborar os dados empíricos da nossa investigação. Todavia, apurámos alguns aspetos que reputámos de inovadores, como a função de facilitador do “Anfitrião” em casas de TH. Assim, evidenciámos a importância da presença do anfitrião para a qualidade da proposta de hospedagem da MEH. Frisámos, igualmente, o seu papel de embaixador da

⁷⁶ NURYANTI, Wiendu, *Op. Cit.*, p. 253.

⁷⁷ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 3.

envolvente e a potencialidade que a sua vinculação familiar tem para a interpretação da identidade da casa senhorial que acolhe os hóspedes.

1.1.4 Processos de valorização do património cultural

A partir de PEREIRO, podemos distinguir três atitudes face aos processos de interpretação, recuperação e conservação do património cultural: a tradicionalista ou folclorista; a construtivista, a patrimonialista ou curatorial, a recreativa ou mercantilista e a participacionista ou democrática.

1.1.4.1 Tradicionalista ou folclorista

Neste caso, o património cultural cinge-se a uma combinação de bens materiais e imateriais que simbolizam a cultura popular pré-industrial. Os proponentes desta corrente entendem o património cultural «como objecto [*sic*] e apenas relicário do passado⁷⁸», e comungam do espírito de antiquário. Atribui-se, portanto, uma ênfase ao matiz monumental, estético e autoritário do património. Assume-se que os objetos do passado autorizam o consumo de significados idealizados que se acham fora do tempo. Quando estes objetos revelam a antiguidade (e.g. património arquitetónico e relíquias históricas), tornam-se evidentes as conotações que conservam com o escol aristocrático e o consumo das mesmas granjeia estatuto social⁷⁹. Neste caso, o valor torna-se imutável, unânime e incontroverso ao longo do tempo, o que se converte, presumivelmente, numa qualidade intrínseca ao património. Reconhece-se que o processo de aferição do património diz, tão-só, respeito ao desvendar de valores a ele associados que já se encontram incorporados no objeto, lugar ou prática, sem admitir que o património é uma relação ou processo social⁸⁰.

⁷⁸ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural, p. 142.

⁷⁹ PRISTA, Marta, *Op. Cit.*, p. 10.

⁸⁰ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 11.

1.1.4.2 Construtivista

Os valores que subjazem ao património são redefinidos e reposicionados enquanto construções sociais, ampliando-se, deste modo, o apelo destes a uma fação mais dilatada da sociedade. Na qualidade de constructo social, o património é, também, um produto de negociações entre os vários interesses, pontos de vista e poderes dos atores, originando, certas vezes, “inversões simbólicas” dos seus significados.

Como conceito construído e negociado socialmente que é, o património desenvolve-se ao longo do tempo e através do espaço. De facto, o património tem expandido significativamente os seus fundamentos e a atração que exerce no mercado nas últimas décadas.

Em suma, o património é encarado como o resultado tangível e intangível do que foi herdado de antanho, de uma geração para a seguinte. Não é uma entidade fixa e imutável, mas um processo negociado, condicionado e produzido socialmente.

1.1.4.3 Patrimonialista e curatorial

O património consiste na reabilitação das experiências pretéritas sob a ótica contemporânea para explicar as transformações nos modos de vida. O património cultural incorpora componentes culturais que se revestem de um novo valor e são revitalizados por intermédio de um processo de “patrimonialização”. Segundo esta perspetiva, o Estado e as administrações públicas legislam, gerem e regulamentam o património cultural e os seus usos na qualidade de legado e herança. Os princípios que, habitualmente, são perfilhados para definir o que é património cultural são os de escassez, singularidade, raridade e sobrevivência no tempo⁸¹.

GARROD e FYALL⁸² referem que, no setor do património, ainda prevalece uma abordagem curatorial, segundo a qual a missão deste tende a ser entendida como compreendendo um objetivo de conservação, onde vigoram as limitações relativas ao acesso público e financeiro. Na verdade, de acordo com o testemunho dos mesmos autores, muitos gestores do património não incluem a atividade a que se dedicam no negócio do turismo, preferindo assumir o papel de guardiães do património ao de fautores do seu acesso público. A

⁸¹ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural, p. 144.

⁸² GARROD, Brian; FYALL, Alan – Managing heritage tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 27, n.º 3 (2000), p. 682-708 [Consult. 4 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738399000948> >.

teoria que elaborámos confere substrato a esta mesma asserção. O tipo de anfitrião que designámos de “manipulador” comporta-se, também, como um guardião do património (neste caso, familiar/pessoal), beneficiando do financiamento público sem, todavia, abrir a casa à MEH. Sucede que, neste caso, existe a agravante de o anfitrião se furtar ao enquadramento legal da estrutura política. Assim, o financiamento da estrutura política serve ideais curatoriais, sem que haja a contrapartida da abertura da capacidade de hospedagem da casa aos hóspedes por parte do anfitrião.

Tal como sucede com a MEH, GARROD e FYALL⁸³ revelam – em consonância com o nosso estudo –, ainda, que a falta de interesse pela gestão económica demonstrada pelas autoridades responsáveis, mormente os museus e galerias, redundava num abrandamento no ritmo e na intensidade de recuperação do património, uma vez que o acesso às fontes tradicionais de financiamento público tem vindo a ser coartado.

Os mesmos académicos evidenciam, ainda, as prioridades de financiamento das entidades públicas, uma das quais é convergente com o que a nossa teoria explicitou – o “Condicionamento do Financiamento da Estrutura Política à Utilidade Pública da Casa”. Os princípios são, então, cinco:

- *Singularidade*: a importância pode ser determinada atendendo à raridade inerente ao ativo. Em consequência, a urgência em conservar o ativo patrimonial estará dependente da sua singularidade.
- *Relevância*: o interesse pode residir na relevância do património para os visitantes, a comunidade local e a nação como um todo: um ativo patrimonial que não é relevante para as pessoas carece de significado.
- *Utilidade pública*: este critério pode, também, ser utilizado para medir o significado do ativo. Segundo este princípio, o público é quem melhor pode julgar o que é importante para si.
- *Mérito educacional*: o significado pode estar subordinado à aptidão educacional efetiva ou potencial do ativo em apreço.
- *Efeitos multiplicadores*: o financiamento público para a conservação deve ser dispensado àquelas atrações que apresentarem maior capacidade de contribuir para o desenvolvimento económico local.

⁸³ *Idem*, p. 684.

Finalmente, tal como sucede com o “anfitrião”, a função primacial do gestor do património é salvaguardar o ativo representado pelo património para a posteridade. Por outras palavras, cabe-lhe certificar-se de que a utilização dos ativos patrimoniais pela geração presente não inviabiliza a capacidade das gerações ulteriores de se servirem e fruírem deles. Em consonância com esta perspetiva, os requisitos de conservação são suscetíveis de constranger o potencial recreativo do património. Tal como sucede com o anfitrião da MEH, valoriza-se o ativo patrimonial como legado para gerações futuras, assumindo que este desígnio sobreleva o seu significado como um ativo para utilização coeva. Esta ênfase concedida ao futuro dos ativos patrimoniais justifica o privilégio conferido à conservação. Na realidade, no caso dos ativos patrimoniais, a cadeia de legado e herança é mais evidente.

1.1.4.4 Recreativa ou mercantilista

O património como uma interpretação dos acontecimentos passados é passível de ser usado por grupos de interesse da sociedade. A mercantilização do passado tem oferecido um veículo através do qual as autoridades municipais podem readaptar os lugares e redirecionar o olhar turístico em direção a um leque reduzido de interpretações. Com efeito, numa cultura baseada no consumo e na comercialização, a transformação da história em artigos ou experiências de património vendáveis pode estar mais dependente de operações de *marketing* do que dos acontecimentos pretéritos. Neste contexto, a compreensão de um lugar pode estar subordinada ao que é dimanado nas brochuras promocionais ou a outras interpretações oficiais do mesmo tipo. Sendo assim, o maior perigo destas representações e interpretações mercantilizadas e oficiais é a obliteração de outras versões da história. Consequentemente, os turistas achar-se-ão incapazes de negociar os significados pretéritos de um lugar, uma vez que este reajuste elidiu a história vernacular⁸⁴. Esta mercantilização do passado pode, também, ser descrita de “retrochic”, uma vez que dá relevo ao estilo, em detrimento da substância, recria a ideia de período combinando passado e presente. A um nível mais profundo, este processo pode ser interpretado como uma necessidade sentida de instituir um marcador identitário e de encontrar um “eu” verdadeiro através da apropriação do passado. A autorrealização manifesta-se na

⁸⁴ WAITT, Gordon – Consuming heritage: Perceived historical authenticity. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 27, n.º 4 (2000), p. 835-862 [Consult. 4 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738399001152>.

necessidade de escapar à contínua interpretação de papéis da vida quotidiana e ser autêntico. No dizer de Lowenthal⁸⁵, é a afirmação da identidade através do “retrovisor”, ou seja, enquanto memória, mas com a provação desses tempos extirpada.

Reveladoras deste processo são as tentativas dos parques temáticos de imbuírem os consumidores no passado, procurando alcançar, desta maneira, audiências para quem o texto escrito e exposições encaixotadas são enfadonhas. Não obstante, o crescimento da indústria de património contribuiu, indubitavelmente, para expandir o seu âmbito e apelo. Assim, o processo de mercantilização do património conduziu à criação e elaboração de um novo meio em que as diversas possibilidades e potenciais do património possam coexistir em função de distintas audiências.

Admite-se, portanto, que parte da função das atrações patrimoniais deve consistir no entretenimento dos visitantes. Na realidade, se não desfrutarem da experiência, serão menos propensos a reincidirem na visita ou recomendarem a atração a outros. Julgámos que a tendência da formalização da MEH, a urgência de diferenciar a hospedagem, bem como a adesão ao estilo moderno de refuncionalização revelam a necessidade crescente de elevar a sustentabilidade da casa para encurtar o ciclo de recuperação da mesma. Deste modo, a nossa investigação corrobora a de GARROD e FYALL⁸⁶, quando sustentam que as atrações patrimoniais devem ser financeiramente saudáveis para cumprirem a sua função, ressalvando, contudo, que as obras de recuperação mais intensiva deverão ser garantidas, em alguma parte, por financiamento externo. As teses dos mesmos autores encontram, novamente, caução no nosso estudo quando se pronunciam pela importância da harmonização do património com a comunidade local. Na nossa investigação, evidenciamos a indispensabilidade do trabalho em rede e da articulação na envolvente para a melhoria da proposta de hospedagem oferecida pela MEH. Os autores acima indicados acrescentam, ainda, que as atrações patrimoniais devem fornecer um serviço de cada vez maior qualidade aos seus visitantes se pretendem concorrer efetivamente com um mercado turístico cada vez mais saturado de competidores. A nossa teoria oferece um importante subsídio para que os anfitriões compreendam a necessidade que existe de acederem à fase da profissionalização com uma alta formalização do serviço, para competirem em condições favoráveis num mercado cada vez mais competitivo.

⁸⁵ Lowenthal *apud* MCINTOSH, Alison J.; PRENTICE, Richard C. – Affirming authenticity: Consuming cultural heritage. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 26, n.º 3 (1999), p. 589-612 [Consult. 2 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738399000109>.

⁸⁶ GARROD, Brian; FYALL, Alan, *Op. Cit.*, p. 691.

Por último, os autores chamam a atenção para a questão da capacidade de carga e para as consequências que daí possam advir para o património e para a envolvente. A nossa investigação apurou que o aumento dos períodos de alta afluência e a formalização crescente podem ter um efeito pernicioso no apego que a família do anfitrião tem pela casa, sendo que tal pode ter implicações indesejáveis quando se chegar ao momento de passar o testemunho ao anfitrião continuador. Logo, a MEH não deverá formalizar em excesso, de modo a não se converter numa modalidade afim de um alojamento massivo.

1.1.4.5 Participacionista ou democrático

Antes da Segunda Guerra Mundial, o património valorizado era aquele que decorria de criações estéticas ímpares reverenciadas pelas elites. O património era um monopólio destes grupos sociais e incluía-se na alta cultura, atendendo a que, nesta visão, o património era uma materialização simbólica do poder. Neste contexto, a sua geografia estava circunscrita aos locais de poder: palácios, casas senhoriais e edifícios governamentais. A época do “Grand Tour” consagra as prerrogativas de viajar a determinados destinos de que as elites sociais se arrogavam, com o propósito de se cultivarem. Até aos anos 60, existia uma delimitação clara entre a esfera da alta e a da baixa cultura. Estas divisões refletiam as separações entre classes sociais e manifestavam um entendimento da cultura como um conjunto de propriedades que pertencem a grupos individuais específicos⁸⁷.

Sem embargo, as mutações socioeconómicas da década de 60 esbateram estas diferenças. Durante este período, o fascínio pelo património alastrou-se a uma fação mais ampla da sociedade. Na atualidade, o património tem-se convertido num elemento da cultura de massas que elabora diferentes produtos para agradar a distintas audiências. Ainda que as disparidades culturais sejam visíveis em algumas práticas patrimoniais, a democratização do património está associada à contestação dos valores e discursos patrimoniais predominantes. A democratização do património testemunha a expansão desta entidade para além da sua delimitação tradicional como propriedade da alta cultura.

PEREIRO revela que, de acordo com esta perspetiva, a recuperação e manutenção do património deve depender das necessidades sociais presentes e deve ser estimulada a

⁸⁷ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 9.

participação social para fazer face às desigualdades e à monumentalização e reificação dos objetos, privilegiando as pessoas e, só então, os bens culturais, mas de forma integrada. O mesmo antropólogo sustenta que devemos procurar conhecer a opinião da comunidade local no que respeita ao modo de gestão dos recursos culturais. Ademais, as parcerias e a corresponsabilização devem ser promovidas para evitar a cristalização cultural. O autor prossegue: «o património cultural é um instrumento de autodefinição e autoconhecimento identitários que promove as chaves de compreensão da cultura e o fortalecimento da autoconsciência sobre a diversidade cultural⁸⁸.»

Consequentemente, o património já não é definido unicamente por antiguidades de valor ou qualidade estética ou histórica. Singelas criações e empreendimentos mundanos de pessoas comuns têm vindo a ser reconhecidos como dignos de serem lembrados, protegidos e preservados. Sucede, ainda, que tem sido conferida uma cada vez maior importância ao património das classes trabalhadoras, grupos étnicos minoritários e comunidades, o que colocou em causa a abordagem tradicional e preponderante do património e da criação de património.

1.1.5 Preservação do património rural

URRY esclarece que, a partir do final do séc. XIX, floresceu em Inglaterra a tradição de visitar/preservar o campo. Este costume consubstanciou o gosto por determinado tipo de paisagens (onde se incluíam as aldeias) e as imponentes casas de campo, que se achavam em elegantes cenários rurais. O interesse em visitar o campo foi, também, consequência de um recrudescer do apelo exercido pelos equipamentos e maquinaria utilizada na agricultura e pelos padrões de vida a ela associada⁸⁹.

Por seu turno, BONIFACE referia que, no início da década de 90, grande parte da população mundial vivia, ainda, no campo. Muito embora a situação tenha vindo a inverter-se – em 2014, a população urbana já se cifrava em 54% do total –, as zonas rurais ainda continuam a crescer, como indica a seguinte notícia:

A população rural a nível mundial tem crescido lentamente desde 1950 e é esperado um aumento até 2020. A população rural global é atualmente, cerca de 3,4

⁸⁸ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural, p. 145.

⁸⁹ URRY, John – *O olhar do turista: Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*, p. 146.

mil milhões e prevê-se um declínio de 3,1 mil milhões em 2050. Enquanto África e a Ásia estão a urbanizar-se rapidamente, estas regiões continuam a ser o lar de aproximadamente 90 por cento da população rural mundial. A Índia tem o maior número de população rural com 857 milhões, seguida da China com 635 milhões.⁹⁰

Ao contrário, boa parte dos turistas é oriunda da cidade (ou dos seus subúrbios). Os viajantes que se dirigem ao campo associam, normalmente, lugares selvagens a primitividade; paisagem a intemporalidade; vista a pureza; e campo a imutabilidade. No campo, os ofícios são praticados de um modo que estimula a imaginação dos turistas de como a vida seria antes da Revolução Industrial. No entanto, a constante transformação é uma característica intrínseca às zonas rurais, sucedeu no passado e continuará a ocorrer no futuro.

Na verdade, a minguagem da vida rural e o conseqüente êxodo para zonas urbanas é uma característica planetária. Ora, este fenómeno tem importantes implicações para a atividade turística de duas maneiras. Por um lado, gera as casas devolutas que são utilizadas por visitantes que pagam a estadia com rendimentos auferidos nas cidades. Por outro lado, segundo BONIFACE e FOWLER⁹¹, esta situação produz desintegração social e complexos agrícolas indesejados que, depois, são reconvertidos em quintas-museus *in situ*.

As construções rurais – tanto o velho como o novo património – abarcam um leque mais vasto do que apenas aquelas que pertencem aos lavradores e aos trabalhadores agrícolas. Edifícios amplos, umas vezes industriais, outras vezes domésticos ou, ainda, institucionais, com frequência de considerável interesse histórico e arquitetónico acham-se, também, vagos, atualmente desprovidos de sustentação económica em comunidades rurais outrora viáveis. Neste âmbito, a nossa teoria procurou evidenciar a requalificação a que foram sujeitos os anexos e outras divisões da casa, noutra tempo vocacionadas para a atividade agrícola e que agora servem para ampliar a capacidade de hospedagem da casa. BONIFACE e FOWLER são, também, da opinião de que a interpretação do património rural está em absoluto subordinada à investigação científica e ao juízo académico. Neste caso, a autenticidade é essencial⁹².

⁹⁰ CENTRO REGIONAL DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – *Atualidade: Opinião: Relatório da ONU mostra população cada vez mais urbanizada, mais de metade vive em zonas urbanizadas ao que se podem juntar 2,5 mil milhões em 2050* [em linha]. Bruxelas: Organização das Nações Unidas, 2013 [Consult. 01 set. 2015]. Disponível na Internet: <http://whc.unesco.org/archive/convention-pt.pdf>.

⁹¹ BONIFACE, Priscilla; FOWLER, Peter J. – *Heritage and tourism in 'the global village'*. 1ª ed. London: Routledge, 1993.

⁹² *Idem*, p. 100.

Já PRISTA, no estudo de caso que levou a efeito sobre as *Pousadas de Portugal*, revela que estes empreendimentos turísticos têm vindo, desde as suas origens, a providenciar uma experiência de domesticidade rural, baseada na hospitalidade vernácula e na gastronomia:

Ever since the late nineteenth century, special attention was given to the historical and vernacular buildings in the quest for a symbolic repertoire of nationhood. The house, in particular, gathered artists and intellectuals around a debate on national culture set on the Portuguese tradition and rurality [...] The Portuguese House lexicon created out of Lino's work is quite explicit in the Pousadas, both in the simplicity of formal and functional compositions and in the cladding of the buildings with eaves and tiles, porches and stonework, chimneys and whitewash [...] the Pousadas were designed within the State apparatus, differed in face of the settings, and subdued modern requirements to a folklorist aesthetic and rural lifestyle⁹³.

Deste modo, tanto no caso das *Pousadas* como no caso da MEH, os turistas anseiam subtrair-se do estilo de vida moderno, empreendendo uma demanda por modalidades alternativas de turismo que estejam em harmonia com a envolvente e com a comunidade local e que possibilitem um contacto mais estreito entre hóspedes e anfitriões. Parte importante da nossa teoria versa sobre a natureza deste contacto, salientando o modo como se processam as variações no contacto entre os atores supramencionados.

Por conseguinte, o património cultural é um meio privilegiado pelas autoridades políticas para fomentarem o desenvolvimento das zonas rurais deprimidas. PEREIRO é perentório:

Como cultura da permanência numa era da fugacidade, o património cultural pode servir para conservar e preservar bens culturais, o que diminui o drama de algumas mudanças muito rápidas e acrescenta a autoestima da comunidade. Assim o património cultural serviria como uma ancoragem em referentes identitários e também como um mecanismo de refletividade como reação face a mudanças muito rápidas⁹⁴.

⁹³ PRISTA, Marta, *Op. Cit.*, p. 6.

⁹⁴ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural, p. 160.

No que toca à planificação do património edificado, as abordagens e os métodos utilizados empregam, normalmente, vários tipos de revitalização, visando alcançar um ponto de equilíbrio entre preservação e desenvolvimento. Segundo NURYANTI, as abordagens podem contemplar um ou conciliar vários dos seguintes conceitos:

1. *Conservação*: uma tentativa de preservar o cenário ou atividades físicas de modo a que o valor ou significado de um ou de outro possam ser mantidos.
2. *Gentrificação*: um esforço de aumentar a vitalidade do cenário e das atividades físicas através da melhoria da qualidade do primeiro por meio de mudanças estruturais.
3. *Reabilitação*: procurar restituir a condição dos cenários e atividades físicas numa área que se degradou.
4. *Renovação*: uma tentativa de mudar o cenário ou atividades físicas para adaptar ou acomodar uma nova função ou adaptar velhos cenários a novas solicitações através da reutilização adaptada.
5. *Restauração*: um esforço de melhoria da condição dos cenários e atividades físicas através da remoção de elementos novos ou adicionais e substituição de elementos em falta para os tornar concordes com o cenário original.
6. *Reconstrução*: procurar restituir a condição do cenário e atividades físicas tão próximo quanto possível de um estado específico de uma época precedente.

À guisa de conclusão, o turismo pode favorecer a reabilitação de áreas históricas e, deste modo, melhorar as vidas dos residentes ao trazer réditos suplementares e oportunidades de emprego. O nosso estudo evidenciou os méritos da MEH (e, também, as suas insuficiências em conformidade com a dedicação do anfitrião) no que diz respeito à aceleração do ritmo de conservação das casas senhoriais.

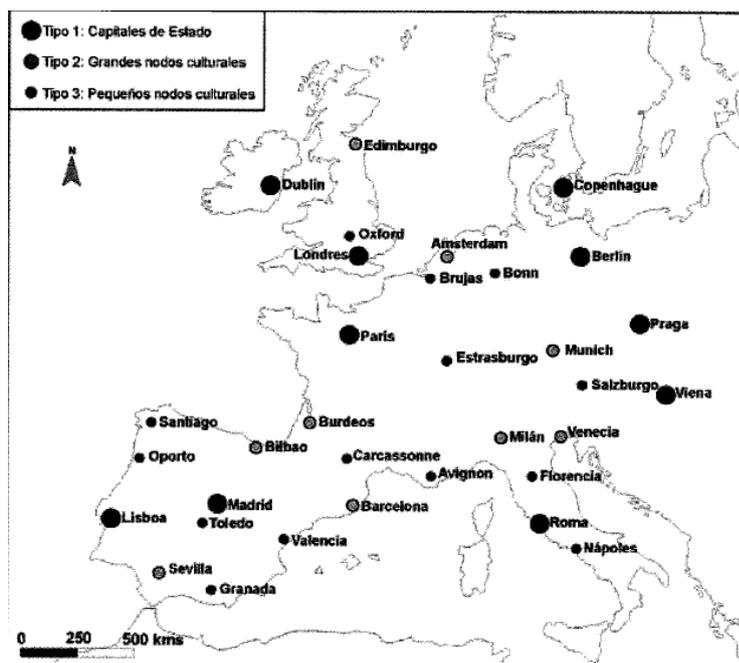
1.1.6 Turismo patrimonial

O turismo patrimonial remonta à Antiguidade. É o modo mais antigo de turismo. Existem registos documentais que fazem alusão às viagens de mercadores, marinheiros e aventureiros com o intuito de visitar as Grandes Pirâmides e o rio Nilo. Segundo TIMOTHY e BOYD⁹⁵,

⁹⁵ TIMOTHY, Dallen J.; BOYD, Stephen W., *Op. Cit.*, p. 11.

estes exploradores primevos contavam-se entre os primeiros turistas. Séculos volvidos, em plena Idade Média, assistiu-se a uma deslocação de indivíduos que rumavam a lugares onde jaziam vestígios antigos de cultura. Aí tomavam contacto com grandes edifícios, catedrais e obras artísticas.

Já na Idade Moderna, o *Grand Tour* encontrou adeptos entre as classes privilegiadas. Nos séculos XVI e XVII, esta experiência – que incluía visitas a cidades históricas, tais como Paris, Milão, Veneza, Florença, Roma e Nápoles – era considerada um aperfeiçoamento cultural e educacional. Os pioneiros deste tipo de viagem foram os ingleses, em geral pertencentes à aristocracia terra-tenente. Todavia, chegados ao ocaso de Oitocentos, este circuito já era popular entre advogados, médicos, banqueiros e mercadores. Ainda hoje, muitas das cidades que integravam este itinerário conservam-se como lugares altamente requisitados para a prática de turismo cultural e patrimonial (ver Figura 2).



Fonte: LLANO NEIRA, Pedro; PAZOS OTÓN, Miguel, *Op. Cit.*, p. 161-175.

Figura 2. Principais destinos de turismo cultural na Europa Ocidental

Os termos “turismo cultural”, “turismo patrimonial”, “turismo étnico” e “turismo artístico” – de acordo com TIMOTHY e BOYD⁹⁶ – são utilizados de maneira quase intercambiável, não

⁹⁶ *Idem*, p. 5.

havendo sintonia relativamente ao seu significado. Na realidade, o turismo cultural extravasa a mera visita a monumentos ou lugares para abranger o consumo do modo de vida dos locais visitados. Deste modo, esta atividade congrega produtos culturais e cultura contemporânea, incorporando tanto o turismo patrimonial (relacionado com artefactos do passado) como o turismo artístico (associado à produção cultural contemporânea).

O turismo patrimonial pode ser visto, também, como a atividade centrada naquilo que foi herdado, quer se trate de edifícios históricos, obras de arte ou paisagens deslumbrantes. Este segmento pode, ainda, ser definido como a atividade económica que se serve de recursos patrimoniais socioculturais para atrair os visitantes. Deste modo, esta atividade inclui tradições folclóricas, artes e ofícios, história étnica, hábitos sociais e celebrações de índole cultural⁹⁷.

De acordo com PORIA *et al.*⁹⁸, o turismo patrimonial era, no início da passada década, um dos setores desta atividade que acusavam um crescimento mais rápido e expressivo. Os mesmos autores distinguiram duas abordagens principais ao fenómeno em apreço:

1. Encará-lo como o turismo em lugares tidos como patrimoniais ou históricos. Esta é a perspetiva mais comum e estabelece como condição mínima a presença de turistas;
2. Um outro ponto de vista confere destaque à conexão entre os componentes do lugar e o fenómeno. Neste caso, salienta-se o papel da história como sendo uma parte integrante da experiência e associa-se esta área do saber, em parte, às motivações da viagem.

Os mesmos autores enfatizam a importância da procura na definição deste tipo de turismo, em detrimento da natureza dos artefactos exibidos. Logo, segundo eles, este segmento não deve incluir os turistas que se acham em determinados lugares pelo facto de estes terem sido proclamados bens patrimoniais pelos especialistas ou pelas partes interessadas. Por conseguinte, o turismo patrimonial constituirá um nicho em que a principal motivação para visitar reside nas especificidades do lugar, atendendo à perceção que os turistas têm do seu próprio património. Este tipo de turismo resulta, então, da relação entre oferta e procura. Não se trata, somente, de atributos, mas, sobretudo, das perceções a eles relativas.

⁹⁷ CHHABRA, Deepak; HEALY, Robert; SILLS, Erin – Staged authenticity and heritage tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 30, n.º 3 (2003), p. 702-719 [Consult. 29 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738303000446>.

⁹⁸ PORIA, Yaniv; BUTLER, Richard; AIREY, David – The core of heritage tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 30, n.º 1 (2003), p. 238-254 [Consult. 29 Jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738302000646> >.

Por outra banda, Zeppal e Hall⁹⁹ conferem, também, relevo à motivação e encaram o turismo patrimonial como estando firmado numa nostalgia do passado e no desejo de experienciar diferentes formas e paisagens culturais. Assim, do lado da procura, esta atividade representa a vontade de muitos turistas contemporâneos de experienciarem e consumirem *in situ* várias paisagens culturais – passadas ou presentes –, atuações, iguarias, artesanato e atividades participadas. No que tange à oferta, este tipo de turismo é amplamente considerado como um instrumento de desenvolvimento económico e é, com frequência, ativamente promovido por governos locais e atividades privadas.

Na opinião de WAITT, a procura de turismo patrimonial deve-se a vários fatores:

An increasing awareness of heritage, an ability to express individuality through recognition of historical environment or staged history, greater affluence, increased leisure time, mobility, access to the arts, the need to transcend contemporary experiences to compensate for their deficiencies and demands, and/or to fulfill psychological needs for continuity through an appreciation of personal family history¹⁰⁰.

Acresce que o turismo patrimonial tem a capacidade de incrementar a apreciação do passado e de galvanizar as ligações entre passado, presente e futuro – uma missão cada vez mais desafiante num mundo em rápida mudança. Esta tarefa tem, tradicionalmente, congregado os esforços de profissionais com inúmeras formações: conservadores e curadores, urbanistas, gestores de operações, especialistas em estratégia, especialistas em relações públicas e profissionais de *marketing*.

Os bens patrimoniais são, geralmente, não-renováveis e insubstituíveis, exigindo manutenção e conservação. Neste contexto, o turismo tem sido visto, tanto como uma oportunidade, como uma ameaça para o património. Se houver uma valorização excessiva dos aspetos económicos ligados ao desenvolvimento da atividade, tal pode redundar numa desvalorização e desmoralização dos valores sociais e culturais do património. Não obstante, o património não constitui uma oferta imutável, devido ao seu carácter limitado, não renovável ou não replicável. Quer o turismo, quer o património necessitam de ser considerados enquanto

⁹⁹ Zeppal e Hall *apud* CHHABRA, Deepak; HEALY, Robert; SILLS, Erin, *Op. Cit.*, p. 703.

¹⁰⁰ WAITT, Gordon, *Op. Cit.*, p. 838.

processo e desempenho, pois são objeto de negociação e renegociação incessante no contexto local e global¹⁰¹.

TIMOTHY e BOYD alertam para a tendência que se regista atualmente de haver um excesso de oferta de recursos patrimoniais, sem, todavia, questionarem o papel do património como instrumento indispensável para levar o turismo a áreas urbanas e rurais em acelerado declínio, regenerando-as e para a revitalização das regiões industriais anteriormente abandonadas¹⁰².

Com efeito, o turismo patrimonial está intimamente ligado à experimentação de vestígios, tanto materiais (tangíveis), como sociopsicológicos (intangíveis) do passado nacional ou local. Este segmento de turismo não está eminentemente relacionado com a valorização de um modo hegemónico de reconstrução e reinterpretação da memória coletiva; antes, favorece formas de os indivíduos se posicionarem no contexto mais amplo da construção cultural e da incorporação simbólica da identidade nacional.

1.2 Identidade

No mundo globalizado em que vivemos, o património cultural, muito frequentemente, já não se restringe a um único grupo humano, sendo adotado por várias comunidades ou, mesmo, por toda a Humanidade. Apesar disso, os patrimónios culturais podem:

- Fortalecer as identidades locais;
- Concorrer para a consolidação política de certos movimentos sociais;
- Gerar identificações ou favorecer a sua decomposição, tendo em conta os caracteres que simboliza ou pretende simbolizar.

FORTUNA¹⁰³ sustenta que a atividade turística tem a capacidade de subverter as identidades. Tal sucede, por um lado, em virtude daquilo que o autor designa de “descentramento” dos sujeitos e que se concretiza na desvalorização, interrupção ou perda dos

¹⁰¹ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 3-4.

¹⁰² TIMOTHY, Dallen J.; BOYD, Stephen W., *Op. Cit.*, p. 11.

¹⁰³ FORTUNA, Carlos – *Identidades, percursos, paisagens culturais: Estudos sociológicos de cultura urbana* [em linha]. 1ª ed. Digital. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2013 [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: https://digitalis.uc.pt/files/previews/81774_preview.pdf.

matrizes convencionais da identidade social, da classe, do sexo, da etnia, da religião, da condição laboral e do estatuto educativo e familiar.

Este descentramento é o corolário do distanciamento físico dos espaços de vigilância e de coibição social do indivíduo e deve-se, igualmente, ao estado de desinibição e hedonismo a que o turista se entrega. O autor acrescenta, ainda, que:

[O] *descentramento* dos sujeitos contém em si a busca de um novo *recentramento*. A subversão potencial do turismo sobre as identidades traduz-se aqui na adesão a um sistema de vinculações e referências vagas, frágeis e rapidamente substituíveis. A conjugação destas situações culmina na desvalorização das identidades sociais e na revalorização dos processos de identificação dos sujeitos. No turismo, mais do que noutras práticas sociais e de lazer, a transformação de uns critérios de identificação por outros é mediada pelo elemento físico e territorial. Esta “espacialização social”, para usar a linguagem de Rob Shields, das motivações e interesses conduz à sacralização e mitificação e dos lugares turísticos. Pese embora a tentativa da “codificação” dos seus sentidos e significados, estes “lugares-mito” são objeto de livres investimentos interpretativos e simbólicos por parte dos turistas. Esta livre construção da “imagem”, estando subordinada à lógica do desprendimento das emoções inerente ao turismo, confere aos lugares visitados uma tonalidade próxima dos ambientes festivos¹⁰⁴.

A criação e a confirmação da identidade é proporcionada pela visita de lugares que possuem conotações com o passado. Deste modo, as identidades são criadas por intermédio da acumulação de perceções relativas àquilo que está relacionado com emergência da cultura. A apropriação destas perceções será relevante para a compreensão, por parte do consumidor, do seu lugar no tempo e no espaço. Nas sociedades ocidentais que estão alienadas das suas origens devido ao processo de urbanização e ao êxodo populacional, estes sentimentos de orgulho pelas raízes telúricas têm de ser gerados¹⁰⁵.

Por outras palavras, a cultura material de uma determinada sociedade pode ser perspetivada como a expressão visual da identidade. Como elemento essencial da cultura material, o património serve como agente simbólico, através do qual a identidade é criada, recriada e

¹⁰⁴ *Idem*, p. 68.

¹⁰⁵ MCINTOSH, Alison J.; PRENTICE, Richard C., *Op. Cit.*, p. 590.

mantida. O património está intimamente associado à construção e legitimação de constructos coletivos de identidade, quer se trate de classe, género, etnicidade ou nacionalismo.

Por conseguinte, o património pode ser compreendido como um testemunho material de identidade que é, primordialmente, interpretado como um discurso e um conjunto de práticas atinentes à continuidade, persistência e substancialidade da identidade coletiva.

PARK¹⁰⁶ atribui um especial papel aos elementos imateriais do património – i.e., emoções, valores e significados a ele adstritos – no processo de comunicação de identidade. Portanto, o património deve ser entendido como testemunho material e simbólico de identidade. Esta identidade tem uma função de “sinal unificador” que favorece a preservação e reconstrução da memória coletiva de um grupo social, valorizando as suas identidades sociais e culturais. Geertz¹⁰⁷ mantém que os símbolos constituem fontes extrínsecas de informação que expressam a pertença a um *nós*, por oposição a uma não pertença a um *outro*. PERALTA define património da seguinte forma:

Nesse sentido, o património é sempre uma autodefinição cultural, materializada em estandartes públicos, que se fundamenta no passado e numa especificidade etnocultural, cujos elementos são articulados de forma arbitrária para servir o projeto colectivo [*sic*], sendo que esse projecto [*sic*] é definido, as mais das vezes, por propostas de cunho ideológico emanadas das esferas políticas¹⁰⁸.

MACDONALD fala-nos do carácter inalienável do património. Segundo a autora, o património é uma possessão inalienável, pelo que não apresenta as mesmas relações mercantis que recaem sobre os objetos comuns. Neste tipo de relações, a propriedade é transmitida de comprador para vendedor. As possessões inalienáveis, por sua vez, incorrem no paradoxo de “reter-enquanto-se-dá”. Mesmo quando são incluídos em sistemas de troca e de relação social, são retidos e impregnados com as identidades intrínsecas e inefáveis dos seus proprietários. Num certo sentido, uma possessão inalienável age como força estabilizadora oposta à mudança, visto que a sua presença autentifica as origens, descendência e narrativas políticas¹⁰⁹. No caso específico do turismo, os forasteiros podem ver, aprender e admirar; podem, inclusive, levar

¹⁰⁶ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 95.

¹⁰⁷ Geertz *apud* PERALTA, Elsa, *Op. Cit.*, p. 85.

¹⁰⁸ *Idem*, p. 85-86.

¹⁰⁹ MACDONALD, Sharon, *Op. Cit.*, p. 174.

consigo alguns *souvenirs*, conhecimento e imagens, mas tal não produz uma depreciação daquilo que é “retido” pelas pessoas.

A identidade cultural e o património são partes integrantes de um modelo político internacional de que as pessoas do mundo inteiro se servem para construírem imagens de outros e de si próprias. Ambas as categorias agem como um recurso simbólico transnacional para a autodefinição, ainda que possam receber inflexões locais.

O turismo – que alguns autores têm acusado de mercantilizar a cultura – pode ser um veículo para infundir identidade em comunidades marginalizadas, facultando uma autoconsciência, conhecimento e orgulho decisivos para a sua emancipação. Esta nova identidade, recriada por meio do turismo, pode capacitar estes grupos locais oferecendo-lhes um capital político (e um potencial económico) para manipularem a estrutura política. Assim, o turismo patrimonial, ao invés de ser visto como algo que é imposto do exterior da comunidade, pode ser percecionado como uma atividade que está a ser energeticamente fomentada para desenvolver a cultura local e para intensificar uma galhardia que vivifica os costumes tradicionais, em vez de os estiolar¹¹⁰. PRISTA oferece uma ilustração daquilo que acima ficou exposto, mas para o caso específico do ideário nacional veiculado pelas *Pousadas de Portugal*:

In line, the Pousadas were meant to endow the Portuguese people with material spaces that simultaneously reported and supported the official imaginary of national identity, invoking the intertwined policies of memory and identity in the commemoration of the nation.

Idealised as a façade of nationhood, from the site to the service provided, including the design of the buildings, the Pousadas offered an experience of Portugueseness through three dimensions that aimed to guide the tourism industry towards the honesty, authenticity and good taste of Portuguese folk hospitality and material culture. [...] The bonds between people, history and geography in the formulation of national identities are undeniable, as nations are bounded entities and spatial constructs, but only by converting productive land into symbolic sites, namely through tourism, do landscapes mark and commoditise a national identity. On this account, each Pousada was envisaged as a regional postcard meant to lodge a sort of pilgrims of the nation. As a whole, they added a tour through folk culture to the

¹¹⁰ HALEWOOD, Chris; HANNAM, Kevin – Viking heritage tourism: Authenticity and commodification. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 28, n.º 3 (2001), p. 565-580 [Consult. 28 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.science-direct.com/science/article/pii/S0160738300000761>>.

SPN's historical and folkloric tourism circuits, where monuments and festivities could already be appreciated¹¹¹.

Também ZHU oferece o exemplo da cultura Dongba do Sudoeste da China para exemplificar o modo como o turismo cria um “novo significado” para a continuidade da identidade local a partir da invenção da tradição:

When Fuhua works in the Wedding Courtyard to perform the Siku ritual in the marriage ceremony, he is drawn into an experience of heritage through his life history. The ritual Fuhua conducts not only creates a magic space of liminality that offers spiritual and aesthetic nourishment for tourism, but also transcends an embodied meaning for himself, which may contribute to both a sense of identity and an enhancement of his understanding of the society, past and present¹¹².

Até GREENWOOD – um férreo opositor da mercantilização cultural para efeitos turísticos – consente que a objetificação da cultura local por intermédio do turismo nem sempre a destrói, podendo transformá-la e, até mesmo, impulsionar a sua futura disseminação:

Occasionally tourism engenders creative responses in local cultures and positively affects the trajectory of cultural development. The interest that tourists demonstrate in local culture, history, and artifacts can – under some conditions (and this is the key) – engender a positive local response. Interest in local culture, pride in local traditions, and an improved sense of cultural worth may develop. [...] Certainly, anthropologists know that being observed itself can engender processes of reflection that lead to cultural elaboration, a subject that deserves much more detailed study in the context of tourism. We can also assume that this positive process involves important cultural change. Local culture, reformulated and revalued in the context of external interests, is itself transformed¹¹³.

¹¹¹ PRISTA, Marta, *Op. Cit.*, p. 4.

¹¹² ZHU, Yujie –Performing heritage: Rethinking authenticity in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 39, n.º 3 (2012), p. 1495-1513 [Consult. 31 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738312000527>>.

¹¹³ GREENWOOD, Davydd J. – Culture by the pound: An Anthropologic al perspective on tourism as cultural commoditization. In: SMITH, Valene L., ed. lit. *Hosts and guests: The anthropology of tourism*. 2ª ed. Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 1989, p. 185.

1.2.1 Turismo e modernidade

GIDDENS define modernidade como «modos de vida e de organização social que emergiram na Europa cerca do século XVII e que adquiriram, subsequentemente, uma influência mais ou menos universal¹¹⁴.» Para diversos autores, o turismo é uma expressão cultural e política específica da modernidade, que satisfaz o anseio de evasão e o hedonismo dos sujeitos, pelo Sofrear das amarras sociais e pelo sublimar da fantasia.

É na modernidade que emerge um interesse particular com a autenticidade existencial. De facto, numa sociedade tradicional, de cariz estacionário, governada por normas e tradições rígidas que são cumpridas por todos os membros, a autenticidade não constitui uma aspiração. Ainda que a sociedade tradicional possa exercer pressão sobre o indivíduo, a natureza dos constrangimentos é diversa. Inversamente, a autenticidade existencial reveste-se de importância na modernidade, uma vez que, nesta, vigora a impessoalidade. Assim sendo, a harmonia entre o indivíduo e a sociedade já não pode ser conservada. Neste contexto, viver a vida sob o signo de *Eros*, entregando-se infrenemente às emoções, aos sentimentos e à espontaneidade é apanágio das formas de vida pré-civilizadas ou primitivas. Viver sob o signo da modernidade implica, justamente, o contrário.

Sob os auspícios da modernidade, o autêntico “eu” assoma como um ideal que age com o propósito de resistir e inverter a ordem racional dominante das instituições tradicionais da modernidade. Para subsistir à inautenticidade que advém da ordem tradicional, considera-se, amiúde, que o “eu” autêntico é mais facilmente apreendido ou realizado no espaço exterior às instituições dominantes. Trata-se de um espaço dotado de fronteiras culturais e simbólicas que distinguem o sagrado do profano, i.e., as responsabilidades da liberdade, o trabalho do ócio e o papel público de inautenticidade do “eu” autêntico¹¹⁵.

Como refere WANG, na modernidade, as esferas estruturais, tais como o Estado e o mercado, concorrem para pôr termo à “autenticidade social”. Na verdade, segundo este autor, diversas práticas culturais modernas visando intimidade, amizade ou sociabilização podem ser consideradas contrárias à inautenticidade prevalente na modernidade institucional e uma demanda de autenticidade interpessoal¹¹⁶. MACCANNELL parece ter uma opinião

¹¹⁴ GIDDENS, Anthony – *As consequências da modernidade*. 4ª ed. Oeiras : Celta Editora, 2002. 2ª reimp., p. 1.

¹¹⁵ WANG, Ning – Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 26, n.º 2 (1999), p. 349-370 [Consult. 1 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738398001030>.

¹¹⁶ *Idem*, p. 363-364.

concordante. Segundo ele, o progresso da modernidade (a modernização) está sujeito à sua própria impressão de instabilidade e inautenticidade. Para os modernos, a realidade e a autenticidade acham-se noutras períodos históricos e noutras culturas¹¹⁷. O autor sustenta que a expansão ideológica e empírica da sociedade moderna está intimamente ligada ao lazer de massas moderno, mormente ao turismo. De facto, o indivíduo, na qualidade de turista, pode subtrair-se ao drama universal da modernidade.

As principais características da modernidade são: urbanização avançada; ampla alfabetização; cuidados de saúde generalizados; contratos de trabalho racionalizados; mobilidade económica e geográfica; e emergência do Estado-nação como a unidade sociopolítica mais relevante. Acresce que a modernidade acarreta uma incessante “espectacularização da sociedade”¹¹⁸. O espetáculo e a imagem convertem-se no isco principal da atividade turística.

A um nível profundo, a mentalidade moderna antagoniza a sociedade a ela adscrita, quer ao seu próprio passado, quer às sociedades coevas que são pré-modernas ou subdesenvolvidas. Com efeito, a modernidade engendra a perda de autenticidade, tanto dos relacionamentos humanos (a perda da comunidade), como da relação entre o homem e a natureza (a perda de recursos naturais) e, ainda, dos relacionamentos interpessoais (a perda de si mesmo). Assim, de acordo com WANG¹¹⁹ – e na esteira de Marx –, o sistema capitalista de produção de mercadorias é caracterizado pelas relações de produção, em que os donos do capital privado exploram os não-proprietários, que vendem o seu trabalho em troca de um estipêndio. A relação contratual impessoal e calculista que se estabelece entre donos do capital e não-proprietários derrubou a comunidade tradicional, espontânea e autêntica, em que, idealmente, a “autenticidade social” está inscrita. Na realidade, o complexo institucional da modernidade garante abundância, liberdade e ordem social, mas comporta, também, a perda da autenticidade.

Independentemente disso, a modernidade prevaleceu porque grande parte das pessoas a prefere relativamente às formas tradicionais de vida. Porém, à medida que a modernidade progride, engrossa o número dos seus detratores, principalmente em virtude da inautenticidade existencial que dela sobrevém. O aparecimento de recalcitrantes à modernidade exigiu que se processassem alterações que, todavia, não colocassem em causa o projeto da modernidade na sua globalidade. Como verificámos, a solução mais imediata é abstrair-se do ambiente

¹¹⁷ MACCANNELL, Dean – *The tourist: A new theory of the leisure class*. 1ª ed. Nova Iorque: Schocken Books, 1976, p. 3.

¹¹⁸ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 53

¹¹⁹ WANG, Ning – *Tourism and modernity: A sociological analysis*. 1ª ed. Oxford: Elsevier Science Ltd., 2000, p. 63.

doméstico. A viagem é a solução instantânea para quem pretende mudar de vida. Deste modo, os indivíduos modernos gostam de viajar, porque, fazendo-o, resistem à condição de inautenticidade existencial¹²⁰.

O turismo projeta aquilo que invoca o culturalmente “autêntico”, procurando conferir sentido do valor e singularidade dos seus produtos através da aplicação da distância entre o sujeito e o objeto que está definido, tanto espacial, como temporalmente. Nesta narrativa, a direção da experiência é sempre no sentido futuro-passado, orientado para as origens. Esta narrativa – que constitui uma escatologia – coloca a tónica no abandono da autenticidade por parte da mentalidade ocidental, em busca do progresso e da tecnologia, e fica capturada nos «rigores do Tempo¹²¹».

Neste contexto, o “Outro” converte-se em algo de sagrado para a cultura ocidental; é-lhe outorgada uma autenticidade espiritual e física de que o ocidente “materialista” ficou, de algum modo, privado. Esta narrativa exalta, portanto, o primitivo espiritualmente puro e atemporal, procurando contrariar a sensação de alienação na natureza, fragmentação e perda de que enferma a modernidade. Oferece-se uma alternativa à divisa moderna da tecnologia triunfante, do progresso da civilização sobre a barbárie, e da superação do senso comum através da ciência e da tecnologia.

Para MACCANNELL, a visita turística é um ritual orientado para as diferenciações da sociedade que procura transcender a descontinuidade da vida moderna, incorporando os seus fragmentos numa experiência una. Esta atividade é paradoxal porque procura elaborar a totalidade, celebrando a diferenciação. Para o sociólogo, as atrações turísticas constituem elementos desintegrados dos seus contextos naturais, históricos e culturais originais associados a pessoas e coisas modernas, também elas deslocadas.

A visão cética do autor relativamente ao turismo fá-lo censurar a modernidade por isolar as atrações turísticas das pessoas e lugares que os compõem, quebrando a solidariedade dos grupos nos quais eles, primitivamente, se achavam como elementos culturais. Acresce, ainda, que este movimento emancipa as pessoas dos seus vínculos tradicionais, reportando-os ao mundo moderno onde, como turistas, podem empreender a descoberta ou a reconstrução do património cultural ou da identidade social.

¹²⁰ *Idem*, p. 65.

¹²¹ TAYLOR, John P. – Authenticity and sincerity in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 28, n.º 1 (2006), p. 7-26 [Consult. 27 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016073830000049>.

Em síntese, o turismo é um modo de aceder à autenticidade existencial, uma vez que resiste à lógica e à ética da realidade quotidiana e propõe uma experiência intensa e concentrada relativa a uma forma de estar alternativa. Se a vida moderna se distingue pela complexidade, artificialidade e coação autoimposta – que WANG designa de inautenticidade ontológica –, então o turismo franqueia o acesso a um mundo “utópico”, construído social e culturalmente, no qual as pessoas se entregam à lídima experiência da simplicidade, naturalidade e ao espírito comunitário. Ainda que o turismo seja um mundo de fantasia e utopia, tal não impede que, se os turistas tiverem a perceção de terem atingido uma sensação de autenticidade interpessoal, então os sentimentos que foram despertados pela sua experiência sejam, para si, ontologicamente reais¹²².

1.2.2 O cenário turístico

A atividade turística tem lugar fora do contexto socioespacial doméstico e profissional do viajante. Ainda que possa ser levado a cabo no interior do espaço nacional, o turismo envolve, na maior parte das vezes, uma saída das fronteiras pátrias. O turista é cosmopolita, uma vez que se prontifica a interagir com o Outro e a meditar sobre essa interação, enfatizando os contrastes entre os ambientes sociais, culturais, históricos e naturais frequentados e o cenário onde se move quotidianamente. Os sujeitos servem-se dos seus repertórios culturais e sensoriais para contrastarem o que veem com aquilo que já conhecem¹²³.

Para MCINTOSH e PRENTICE, as atrações podem ser consideradas espaços sociais que autorizam a atribuição de significados e que incorporam as relações sociais dinâmicas do cenário e as múltiplas experiências que o impregnam de significado para as pessoas que nele interagem. Sob este ponto de vista, cada turista chegará à atração cultural com as suas prioridades, contextos e imaginários culturais, estribados nos seus interesses pessoais, experiência anterior e conhecimento¹²⁴.

- O desenvolvimento estrutural contemporâneo da sociedade industrial distingue-se pela aparição ubíqua do cenário turístico. As características do cenário são as seguintes:

¹²² WANG, Ning – *Tourism and modernity: A sociological analysis*, p. 65.

¹²³ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 53.

¹²⁴ MCINTOSH, Alison J.; PRENTICE, Richard C., *Op. Cit.*, p. 607.

- A única razão que tem de ser aventada para os visitar é observá-los – neste respeito, eles não encontram paralelo entre os lugares sociais;
- Acham-se fisicamente próximos de atividade social significativa, ou a atividade relevante é reproduzida neles;
- Contêm objetos, ferramentas e máquinas que têm aplicação especializada em procedimentos industriais, ocupacionais e sociais habituais específicos e, por vezes, esotéricos;
- Estão abertos, pelo menos durante períodos específicos, à visita de leigos¹²⁵.

MACCANNELL vai mais longe, ao afirmar que os cenários não se limitam à condição de meras cópias ou réplicas de situações verdadeiras, mas são cópias que se afiguram como revelando mais acerca da coisa real do que esta mesma deixa transparecer. Para Boorstin¹²⁶, um acérrimo crítico do turismo, as atrações turísticas propõem uma experiência indireta artificialmente composta, um produto postiço que se destina a ser consumido nos mesmos locais onde o original se encontra totalmente disponível. São expedientes de que o viajante se serve para permanecer alheio ao contacto com os povos estrangeiros no próprio ato de os visitar. Os nativos são, portanto, postos de quarentena, ao passo que o turista os vê do alto da sua gaiola dourada. São “miragens culturais” que atravessam “oásis turísticos”¹²⁷.

MACCANNELL definiu atração turística como relação empírica entre um *turista*, um *lugar* e um *marcador*. Os marcadores podem possuir diversos formatos: guias, tabuletas informativas, apresentação de diapositivos, filmes, caixas de fósforos de *souvenir*, etc. Mesmo perante um sem-número de motivos de interesse, uma entidade age sobre a sua totalidade antes de os turistas chegarem, destacando os lugares particulares que constituem as atrações.

Os indivíduos imbuídos na sociedade moderna sabem, de alguma maneira, quais são as atrações significativas, mesmo quando se acham em lugares remotos. Este unanimismo extraordinário extravasa fronteiras nacionais e assenta num conjunto complexo de estruturas institucionais, um processo duplo de sacralização dos lugares turísticos que é cumprido através de uma atitude ritual da parte dos turistas.

¹²⁵ MACCANNELL, Dean – Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American Journal of Sociology* [em linha]. Vol. 79, n.º 3 (1973), p. 589-603 [Consult. 5 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.jstor.org/stable/2776259>.

¹²⁶ Boorstin *apud Idem*, p. 599.

¹²⁷ Boorstin *apud Ibidem*.

1.2.3 A condição de turista

Como acabámos de verificar, a sociedade moderna pode ser sentida por alguns como inautêntica e alienante, compelindo esses indivíduos a viajar em busca de autenticidade, visto que se crê que tanto esta propriedade como a realidade se acham noutra lugar¹²⁸. CRANG¹²⁹, ao estudar reconstituições históricas, revelou que boa parte dos participantes pretendia ocupar tempo livre, evadir-se da sociedade moderna, socorrendo-se, para tal, de meios inteiramente modernos e altamente reflexivos. Na realidade, o regresso ao passado pode constituir uma estratégia para viver uma experiência autêntica, ainda que esta busca seja movida pelas contingências presentes. Deste modo, certos turistas procuram confrontar-se com a novidade através do retorno a valores sociais tradicionais. Existe, portanto, uma procura de nicho mais especializada, consubstanciada em gostos e estilos que remetem para o passado. Este fenómeno distingue-se do turismo de massas, uma vez que busca autenticidade e identidade.

A indústria turística procura proporcionar diferentes estilos de vida. Aceder a eles, consumindo o produto turístico, contempla um importante elemento de territorialização da experiência, concretizada no acercamento físico do sujeito (consumidor) ao objeto (consumido). Errar por entre os significados reais ou idealizados da experiência turística compreende uma tentativa de apreensão que será tanto mais bem-sucedida quanto mais remoto física e psicoemocionalmente se achar o sujeito fruitivo do objeto da fruição.

O tempo curto e limitado da experiência turística constitui um interregno na rotina quotidiana do sujeito, do qual ele procurará retirar a máxima satisfação emocional possível. Esta experiência assemelha-se a um ritual de passagem de uma condição social para outra, empreendida numa conjuntura espacial, liminar onde, por vezes, se interrompem os códigos éticos, morais e sociais¹³⁰.

Se a alienação constitui uma consequência estrutural da expansão do mundo moderno e da tenuidade das suas instituições, então nem todos os modernos apresentam um grau de alienação semelhante e nem todos estão dele conscientes. Os turistas que conservam uma identificação irrefletida com um dos centros da modernidade, tais como a ética do trabalho, ou com o carácter

¹²⁸ MACCANNELL, Dean – *The tourist: A new theory of the leisure class*, p. 41.

¹²⁹ CRANG, Mike – Magic kingdom or a quixotic quest for authenticity? *Annals of Tourism Research* [em linha]. (1996), p. 415-431 [Consult. 7 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160738395000704>.

¹³⁰ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 69.

da realização material e ocupacional são, a nível pessoal, menos alienados do que aqueles que não se identificam da mesma maneira.

Por conseguinte, aqueles que se predispõem a refletir sobre a sua condição estão mais conscientes da alienação do que os que se furtam a essa ponderação, de modo que os intelectuais e outros indivíduos que se encontram mais alienados empreenderão uma busca pela autenticidade mais determinada do que os membros mais humildes da sociedade. COHEN¹³¹ sustenta, ainda, que quanto maior é a preocupação com a autenticidade, mais rígidos serão os critérios para a julgar. Os indivíduos menos alienados e, por inerência, menos inquietos satisfar-se-ão com critérios de autenticidade mais amplos e flexíveis. Tal não implica que os turistas se realizem tão-só com entretenimento. Na realidade, os turistas procuram autenticidade em vários graus de intensidade, em consonância com o seu grau de alienação da modernidade. Consequentemente, os indivíduos que conferem menos importância à autenticidade das suas experiências turísticas estarão mais receptivos a aceitarem como autêntico o produto cultural ou atração que os turistas mais apreensivos e mais severos na aplicação de critérios irão recusar em virtude da sua artificialidade.

O turismo inclui, normalmente, um encontro com o “Outro”. Quanto mais intensa for a experiência que o turista procura, mais solidamente ele procurará adotar o “Outro” e convertê-lo no seu “centro eletivo”. Todavia, visto que a importância deste Outro-convertido-em-centro se incrementa aos olhos do turista, a sua preocupação com a sua autenticidade recrudescerá proporcionalmente. Tal concorrerá para a adoção de critérios mais rígidos da parte do turista, visando aquilatar da autenticidade do que para aqueles turistas para quem a experiência é menos relevante¹³².

Em obediência a este arrazoado, COHEN pretende que os turistas “existenciais”, que espiritualmente tendem a subtrair-se à modernidade e a perfilhar o Outro como seu centro eletivo, comutando de mundos ou “nativizando-se”, serão os turistas mais “puristas”. Neste contexto, a sua experiência pode ser mais completa e espontânea. Não obstante, estes indivíduos podem estar mais sujeitos a formas intrincadas de “autenticidade encenada”.

À medida que vamos descendo a escala de modos de experiências turísticas concebida por COHEN, confrontar-nos-emos com critérios de autenticidade menos impositivos. Seguem-se

¹³¹ COHEN, Erik – Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 15 (1988), p. 371-386 [Consult. 8 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/016073838890028X>.

¹³² *Idem*, p. 376.

os turistas “experimentais”, que experimentam inúmeros centros eletivos potenciais, assemelhando-se, deste modo, aos turistas existenciais. Os turistas “experienciais”, que pretendem participar vicariamente na vida autêntica dos outros, tenderão, também, a aplicar critérios suficientemente rígidos de autenticidade, próximos daqueles que são aplicados pelos turistas “existenciais”. Não obstante, os turistas “recreativos”, que procuram no Outro, sobretudo, uma recuperação e reabilitação divertida e que, dessa forma, tendem a perspetivar os produtos culturais com que se deparam na sua viagem com uma atitude lúdica de faz-de-conta, acolherão um critério muito mais amplo de autenticidade¹³³.

Na verdade, eles poderão estar recetivos a aceitar recreativamente um produto cultural como autêntico, em virtude da experiência, ainda que, no seu íntimo, eles não estejam certos da sua autenticidade. Neste caso, uma encenação da autenticidade mais negligente será o bastante para fazer com que este tipo de turista aceite o produto como autêntico, ainda que o seu conceito de autenticidade seja menos exigente do que o dos turistas “existenciais”.

Em último lugar, o turista “diversivo”, que procura diversão e o esquecimento na sua viagem, será pacífico e alheio ao problema da autenticidade das suas experiências. Na realidade, este tipo de turista pode apreciar o produto turístico mesmo que este seja completamente artificial, desde que se afigure “divertido”, “agradável” ou “engraçado”.

Para o turista de massa, que não aspira a uma grande profundidade, alguns traços que aparentem a autenticidade de um produto cultural são suficientes para a aceitação dessa sua qualidade. O turismo de massa é bem-sucedido justamente porque a maioria dos turistas adota conceitos de “autenticidade” que são muito mais flexíveis do que aqueles que são perfilhados pelos intelectuais.

Por outras palavras, o turismo abrange um leque de motivações, desde o mero desejo hedonista, típico do domínio do “lazer”, até à busca de significado e autenticidade, própria do âmbito da “religião”. COHEN defende que diferentes mundivisões conduzem a diferentes modos de experiência turística. No modo “diversivo”, como sucede noutros tipos de entretenimento, basta que a experiência de viagem tenha sido agradável para que o turista alcance os seus objetivos. O êxito, no modo “recreativo”, exige, ademais, que a experiência desempenhe um papel restabelecendor para um indivíduo. Uma vez que o viajante que se acha nestes dois modos não acalenta pretensões de autenticidade, a sua experiência não pode ser falseada. Não obstante, a situação é inteiramente diversa no caso dos turistas que viajam noutros

¹³³ *Idem*, p. 377.

modos de experiência turística, para os quais a autenticidade da experiência é essencial para o seu significado. É o que sucede ao turista “experiencial”, que se apazigua com a vida autêntica dos outros e para o qual esta propriedade é condição *sine qua non* para a concretização da experiência. O mesmo que acontece ao turista “experiencial” ocorre com o “experimental”: não se podem testemunhar modos de vida alternativos se estes forem artificiosos para a nossa conveniência. Tampouco pode o turista retirar significado existencial de um “centro espiritual” externo à sua sociedade e cultura, se uma tal entidade for ilusória, e se apenas se tratar de um isco para atrair turistas em busca de experiências existenciais¹³⁴.

O turismo é, portanto, como que uma atividade antitética da rotina quotidiana. É considerado um estilo de vida mais simples, romântico, livre, espontâneo, autêntico, menos sério e utilitarista, que torna possível um distanciamento ou uma transcendência relativamente à vida de todos os dias¹³⁵.

Por seu turno, OLSEN declara que, cada vez mais, os turistas são confrontados com atuações que visam facultar-lhes a sensação de estarem temporariamente integrados em comunidades e atividades que estão associadas a valores que os turistas experimentam como sendo autênticos. Neste caso, os turistas estão subordinados aos vendedores do produto, mas confere-se-lhes a oportunidade de fazerem parte da hierarquia de uma equipa. O vendedor cria funções a desempenhar e estruturas interpretativas para experiências que, normalmente, se acham fora do alcance do turista (e.g. participar das vindimas no Douro). Logo, existe um envolvimento do mesmo com o marcador da experiência em processos que não reconhecem o binómio autêntico/inautêntico¹³⁶. Este envolvimento com o marcador em detrimento do objeto consubstancia uma alteração do papel do turista. No contexto imediato da experiência, o turista não pode perseverar nos direitos que lhe assistem enquanto tal numa relação comercial com o vendedor. O turista permite-se mudar constantemente de papel ao longo das férias, ele é parte integrante da representação e é-lhe conferida responsabilidade pela sua criação – este quer fazer parte do produto que compra!

¹³⁴ COHEN, Erik – A phenomenology of tourist experiences. In: APOSTOLOPOULOS, Yiorgos; LEIVADI, Stella; YIANNAKIS, Andrew – *The sociology of tourism: Theoretical and empirical investigations*. 1ª ed. London: Routledge, 1996, p. 105.

¹³⁵ WANG, Ning – Rethinking authenticity in tourism experience, p. 360.

¹³⁶ OLSEN, Kjell – Authenticity as a concept in tourism research. The social organization of the experience of authenticity. *Tourist studies* [em linha]. Vol. 2, n.º 2 (2002), p. 159-182 [Consult. 10 ago. 2015]. Disponível na Internet: <ou.sagepub.com/content/2/2/159.full.pdf>.

No caso concreto do turismo patrimonial – atendendo a CHHABRA *et al.* – o tipo de turista é, essencialmente, de meia-idade e auferir níveis de rendimento elevados¹³⁷. O nosso estudo dissente das teorizações tradicionais, mormente a de COHEN, uma vez que apenas distingue dois tipos de hóspedes: aqueles que são sensíveis à MEH e os que lhe são insensíveis. Os primeiros têm preocupações culturais, visam um conhecimento profundo da envolvente à casa e privilegiam o papel de valorizador da hospedagem exercido pelo anfitrião, exigindo, também, proximidade e pessoalização da parte do anfitrião. A sua sensibilidade reside no facto de não exigirem uma proposta de hospedagem que não se coaduna com a funcionalidade da casa. Estes hóspedes serão mais recetivos ao estilo clássico de hospedagem, porque a autenticidade da experiência lhes é mais cara. Já os segundos revelam-se insensíveis à insuficiente funcionalidade da casa para a hospedagem. Exigem uma proposta de hospedagem que prime pela formalização, autonomização e diferenciação. Ademais, estes hóspedes valorizam um estilo moderno de hospedagem afim daquele que se encontra nas unidades de alojamento massivo. Os hóspedes insensíveis parece estar menos preocupados com a autenticidade da experiência.

1.2.4 Pós-turismo?

Alguns cientistas sociais têm vindo a alertar a comunidade académica para as profundas mudanças que têm afetado a organização das sociedades ocidentais contemporâneas. Trata-se da transição do fordismo para o pós-fordismo. Esta alteração transparece nos modos típicos de consumo – na passagem do paradigma de massa para padrões mais individuais. Assiste-se, do mesmo modo, a uma maior diferenciação e instabilidade nas preferências dos consumidores e a uma necessidade crescente de os produtores serem guiados pelo consumidor e de procederem a uma segmentação mais sistemática do mercado¹³⁸.

Em concomitância, verifica-se uma evolução de um turismo *velho*, “empacotado”, arregimentado e estandardizado para um turismo *novo*, onde vigora a segmentação, a flexibilidade e a personalização. Na realidade, estas mudanças sociológicas parecem convergir com o que apurámos na nossa investigação. A categoria central que designámos de

¹³⁷ CHHABRA, Deepak; HEALY, Robert; SILLS, Erin. *Op. Cit.*, p. 716.

¹³⁸ URRY, John – The sociology of tourism. In COOPER, Christopher P. – *Classic reviews in tourism*. Clevedon: Channel View Publications, 2003, p. 9-21.

“*refuncionalizando*” e o processo social básico que a modela – que é formado por duas etapas (“*improvisando*” e “*profissionalizando*”) – traduzem a mutação a que URRY faz referência. Esta transição é perceptível na passagem de uma proposta de hospedagem básica (característica da fase de “*improvisação*”) para uma hospedagem diferenciada (típica da fase de “*profissionalização*”) e numa maior flexibilidade (há uma tendência para a “*autonomização*” da hospedagem na fase de “*profissionalização*”). No tocante à pessoalização, a tendência não parece ser tão linear no nosso estudo quanto URRY enuncia.

PARK¹³⁹ salienta, também, o impacto substancial que esta transformação – que teve lugar na fase final do século XX – teve nas estruturas e nas relações económicas. No que diz respeito ao turismo, o paradigma pós-industrial e pós-fordista conduziu não só à já mencionada emergência de novos estilos de consumo dos turistas, mas, também, à mudança na perceção das experiências turísticas e às subseqüentes alterações dos produtos turísticos. No caso particular do turismo patrimonial, esta transição condicionou o modo como aquele recurso é produzido e consumido. Uma vez que uma das implicações do pós-fordismo é a flexibilidade da produção e consumo turísticos, assiste-se ao surgimento de nichos de mercado especializados, quando, anteriormente, primava o consumo coletivo de produtos indiferenciados, tais como o turismo de pacote. O desenvolvimento de mercados de nicho, onde se inclui o turismo patrimonial, procura atender aos gostos variados e especializados dos turistas contemporâneos, ou seja, os “*pós-turistas*”.

Na atualidade, o capitalismo dito tardio funda-se, sobretudo, na produção de bens não materiais (símbolos), privilegia o consumo e valoriza novos temas (e.g. ambiente e cultura). Nesta fase, o capitalismo já não diferencia os sujeitos entre si. Consequentemente, o turismo, agora, *desdiferencia*: «ainda que só temporalmente, ele alimenta um imaginário de democratização das condições sociais de vida, assente no valor simbólico do consumo acessível e massificado de imagens, valores e bens não materiais de outras culturas e sociedades¹⁴⁰.»

Ainda que o turista que busca autenticidade não tenha deixado de existir, emergiu uma outra figura, a do “*pós-turista*”. Este decorre da lógica mercantil e consumista que sempre campeou no turismo, mas que, agora, perpassa por âmbitos não materiais como as imagens e os símbolos, os costumes e os próprios sentimentos.

¹³⁹ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 13.

¹⁴⁰ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 51.

O turismo patrimonial não fica alheio a esta deriva pós-moderna. Atualmente, o visitante deve ser desafiado a experimentar de um modo diferente do que sucedia no passado. Na verdade, a permanência dos valores tradicionais neste nicho de turismo exige uma capacidade acrescida de mudança. Quanto mais o património permitir uma antecipação e adaptação às mudanças, mais arrebatador ele será. A nossa teoria revela que algumas casas têm vindo a abandonar o estilo clássico, mais baseado na autenticidade, para optarem por estilos de hospedagem mais modernos e, por vezes, também por uma coabitação de características clássicas e modernas, que designámos de estilo híbrido. Estes últimos estilos procuram seduzir os hóspedes insensíveis, que são afins dos pós-turistas de que nos fala Maxine Feifer:

Além disso, conclui-se recentemente que alguns visitantes – aqueles a quem Feifer denomina “pós-turistas” – quase se deliciam com a inautenticidade da experiência turística normal. Os “pós-turistas” encontram prazer na multiplicidade dos jogos turísticos. Sabem que a experiência turística não existe, que ela não passa de uma série de jogos ou textos que podem ser exercitados ou interpretados¹⁴¹.

A pós-modernidade instala-se quando os significados verdadeiros (autênticos) dos produtos culturais e das relações humanas são distorcidos pelo processo incessante de reprodução de sinais e imagens. Nesta sociedade de consumo movida pela imagem, a distinção entre original e cópia rui, sobrevivendo aquilo Jean Baudrillard e Umberto Eco designaram, respetivamente, de simulacros e hiper-realidades¹⁴². URRY oferece uma ilustração pertinente:

Eco has famously examined the ‘hyper-real’, those simulated designed places that have the appearance of being more ‘real’ than the original. With hyper-reality the sense of vision is reduced to limited array of features, is then exaggerated and comes to dominate the other senses. Hyper-real places are characterized by surface appearances that do not respond to or welcome the viewer. The sense of sight is reduced to the most immediate and visible aspects of the scene, such as the seductive if wholly inauthentic façades of Main Street in Disneyland¹⁴³.

¹⁴¹ Feifer *apud* URRY, John – *O olhar do turista: Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*, p. 28.

¹⁴² KIM, Hyounggon; JAMAL, Tazim – Touristic quest for existential authenticity. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 34, n.º 1 (2007), p. 181-201 [Consult. 30 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738306001058>.

¹⁴³ URRY, John – *The sociology of tourism*, p. 10.

Neste contexto, os turistas pós-modernos têm vindo a inquietar-se menos com a autenticidade do original. Esta constatação baseia-se em duas inferências:

1. Se os turistas modernos visavam a recompensa cultural da “busca da autenticidade”, já os turistas pós-modernos satisfazem-se com a “busca de prazer lúdico” ou com “a fruição estética das superfícies”;
2. O turista pós-moderno adquire uma postura mais reflexiva relativamente ao impacto do turismo sobre comunidades anfitriãs frágeis. Logo, a “autenticidade encenada” favorece a proteção de uma cultura e comunidade local débeis evitando que estas sejam importunadas porque age como um “substituto” do “original” e, assim, mantém os turistas fora de uma comunidade e cultura visitadas pouco sólidas¹⁴⁴.

REISINGER e STEINER¹⁴⁵ corroboram a ideia de que a autenticidade para os pós-turistas é falha de significado e, portanto, pouco relevante. Este tipo de turistas já não está interessado na autenticidade e nas origens das atrações, apenas na possibilidade ou não da sua fruição. Na realidade, se os produtos que são sujeitos a modificações devidas ao processo de mercantilização conservam características que satisfazem os pós-turistas, estes permanecerão autênticos a seus olhos. Eles permitem, inclusive, algumas adulterações ao conceito de autenticidade (e.g. lojas de *souvenirs* e casas de banho públicas). A mercantilização de produtos culturais, em seu entender, pode mudar ou acrescentar novos significados aos mesmos. Além disso, o produto cultural pode ser reconhecido como inautêntico ou autêntico atendendo ao tipo de experiências pretendidas pelos turistas.

Este viajante orienta-se por critérios de «instantaneidade temporal e de gratificação pessoal imediata, o “pós-turista” não tem que guardar memórias e o património histórico, arquitetónico e monumental da cidade que visita, enquanto imagem, não passa de um artefacto a consumir “já!” e confortavelmente¹⁴⁶.» O turismo é, portanto, um jogo, aliás, uma multiplicidade de jogos com inúmeros textos e sem uma experiência turística única e autêntica. Os turistas podem jogar na qualidade de observadores, “bons selvagens”, “viajantes no tempo”, crianças, etc., conservando-se, todavia, como jogadores intrusos¹⁴⁷.

¹⁴⁴ WANG, Ning – *Rethinking authenticity in tourism experience*, p. 357.

¹⁴⁵ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J. – Reconceptualizing object authenticity. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 33, n.º 1 (2006), p. 65-86 [Consult. 30 Jul. 2015]. Disponível ena Internet; <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738305000897>>, p. 72.

¹⁴⁶ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 64.

¹⁴⁷ SELWYN, Tom – Introduction. In: SELWYN, Tom, ed. lit. *The tourist image: Myths and myth making in tourism*. Chichester, Inglaterra: John Wiley & Sons Ltd., 1996, p. 20.

No tocante à pós-modernidade, esta caracteriza-se por ser moldada por transformações que se concretizam no desmoronamento das demarcações entre domínios culturais, tais como a alta cultura e cultura popular, história e património, narrativa científica e popular, turismo e educação e por aí adiante. Este conceito entronca, portanto, num conjunto de transformações da sociedade de consumo contemporânea que são, também, perceptíveis na difusão de perigos ou males oriundos de desenvolvimentos técnicos e científicos em áreas como a indústria nuclear, a manipulação genética e experiências com a própria vida. Em consonância, os protestos dos consumidores assumiram um sem-número de matizes (direitos dos animais, ações da *Greenpeace*, desarmamento nuclear, comida saudável, protestos contra a construção de autoestradas, religiões ligadas ao movimento *New Age*, etc.) que desembocaram no movimento ambientalista, o qual, por seu turno, facultou um vocabulário ou discurso em que apreensões anteriormente incipientes puderam ser exteriorizadas – por seu intermédio, foram ecoadas as ansiedades finisseculares. Como temos vindo a verificar, o crepúsculo do século XX gerou contextos históricos que justificaram uma redefinição da noção tradicional de autenticidade, concentrada no lugar e desenvolvida organicamente e a sua antítese, a erosão do “eu”, típica da pós-modernidade e da globalização¹⁴⁸.

Em conclusão, o turismo parece estar a dirigir-se para uma era “pós-autêntica”, em que esta categoria estará a ser objeto de inversão e, aos olhos de alguns, até, mesmo, de perversão. COHEN é da opinião de que, no futuro pós-moderno, inovações dissonantes, chocantes e imaginativas roçando o fantástico podem substituir a ânsia pela plenitude da ordem pré-moderna, como as principais manifestações de um novo tipo de autenticidade socialmente aceite¹⁴⁹.

1.2.5 Mercantilização da cultura

De acordo com Geertz¹⁵⁰, *cultura* é um sistema integrado de significados, por meio dos quais a natureza da realidade é estabelecida e mantida. Esta definição coloca a tónica na autenticidade e no teor moral com que esta qualidade imbui as experiências de vida, ao realçar

¹⁴⁸ HUGHES, George – Authenticity in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 22, n.º 4 (1995), p. 781-803 [Consult. 23 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/016073839500020X>.

¹⁴⁹ COHEN, Erik – ‘Authenticity’ in tourism studies: Après la lutte. *Tourism Recreation Research* [em linha]. Vol. 32, n.º 2 (2007), p. 75-82 [Consult. 7 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02508281.2007.11081279#.VcS33U3bLIU>.

¹⁵⁰ Geertz *apud* GREENWOOD, Davydd J., *Op. Cit.*, p. 173.

o peso decisivo dos sistemas de significado na existência humana. Daqui decorre que tudo o que falsificar, desestruturar ou contestar a crença dos participantes na autenticidade da sua cultura ameaça solapá-la.

Por conseguinte, a perspetiva antropológica de cultura contende com as visões propugnadas por economistas e planeadores. Estes últimos concetualizam-na como um “acicate”, um “recurso natural” ou um “serviço”. Em aceso contraste, a antropologia considera a mercantilização da cultura local enquanto produto turístico como algo de destrutivo.

Para SELWYN¹⁵¹, o turismo é uma das indústrias que engendra e estrutura as relações entre centros e periferias. Com efeito, em países economicamente mais débeis, o turismo cultural – também designado de étnico –, a hospitalidade, as atuações e as artes convertem-se, amiúde, em artigo comercial dirigido aos forasteiros. O mesmo autor advoga que a mercantilização de eventos de natureza ritual e social conduz à erosão do seu significado e que esta privação é acompanhada por uma perda de sentimentos de solidariedade social. Do mesmo modo, a mercantilização e o consumismo incentivados pelo turismo acarretam estados de dependência – inclusive cultural – das regiões recetoras de turistas.

A mercantilização pode fazer-se sentir, no dizer de COLE¹⁵², por exemplo, nas artes performativas: tal como os objetos artísticos são miniaturizados, as atuações têm sido encurtadas e diversificadas para serem apelativas aos turistas. Igualmente, os hábitos e costumes, os rituais e as festas, bem como as artes étnicas e populares transformam-se em serviços turísticos e mercadorias ao serem executados ou produzidos para consumo turístico. Isto sem prejuízo de, como vimos acima, a diferença e a “alteridade”, ao converterem-se em mercadorias passíveis de serem consumidas turisticamente, poderem levar à afirmação da identidade local e à recriação da etnicidade.

Logo, a *mercantilização* é o processo através do qual as coisas e as atividades são avaliadas, essencialmente, em termos do seu valor de troca, num contexto comercial, tornando-se, assim, bens e serviços; elaborados sistemas de troca em que o valor cambial das coisas e atividades é determinado em termos de preço de mercado. Deste modo, o ritual público¹⁵³, outrora “autêntico”, converte-se numa representação encenada, “numa mercadoria” cultural. Este

¹⁵¹ SELWYN, Tom, *Op. Cit.*, p. 9.

¹⁵² COLE, Stroma – Beyond authenticity and commodification. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 34, n.º 4 (2007), p. 943-960 [Consult. 31 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738307000552>.

¹⁵³ Greenwood define ritual público como a representação dramática, os comentários e somatórios de significados essenciais para determinada cultura. Os mesmos têm a capacidade de reafirmar, desenvolver e elaborar os aspetos da realidade que conservam determinado grupo coeso numa cultura comum. GREENWOOD, Davydd J., *Op. Cit.*, p. 173-174.

processo é, normalmente, despoletado por agentes culturais e empresários do ramo turístico exógenos à comunidade local e pode contribuir para a exploração das populações nativas e dos seus recursos culturais pelos forasteiros.

Sucedem, ainda, que o processo de mercantilização tende, também, a exercer influência perniciosa sobre os próprios produtos culturais. À medida que se dirigem cada vez mais ao “público externo”, os rituais podem ser, não só encurtados, como embelezados ou, até mesmo, adaptados aos gostos dos forasteiros. De igual maneira, os produtos artesanais podem, também, ser transformados no que tange à forma, materiais e cores, em reação às imposições ou tentações de consumidores de grande escala e, por vezes, remotos. São estas mutações, por vezes radicais, na forma e no conteúdo dos bens e serviços mercantilizados que podem fazer perigar o seu significado. Todavia, COHEN¹⁵⁴ rejeita a pretensão de que a mercantilização necessariamente destrói o significado dos produtos culturais para os turistas, uma vez que estes estão, com frequência, preparados para aceitar um produto desse jaez – mesmo que modificado – como autêntico, desde que alguns dos seus traços característicos se mantenham.

Por sua vez, FORTUNA interroga-se se o turismo será, ele próprio, responsável por destruir a sua aura¹⁵⁵. Pode fazê-lo por excesso, por uma infrene imputação de qualidades singulares a tudo o que é icónico (tudo se reveste de aura), ou por defeito, através da vulgarização da componente vernacular e da sua reprodução como cultura de consumo (nada pode ser aurático)¹⁵⁶.

Já MACCANNELL¹⁵⁷ vê no “canibalismo” uma especificidade do capitalismo. Segundo o autor, o ocidente teria criado o primitivo, “ensinando-o” a agir. Para TAYLOR, este argumento salienta os processos socioeconómicos de mercantilização e globalização enquanto fatores primários implicados na destruição da autenticidade local. Para os partidários destas teses, a industrialização, numa primeira fase, e, depois, o turismo – e um processo simultâneo de mercantilização – concorrem para uma situação em que o rol de espécies naturais em vias de extinção é ampliado para contemplar “culturas em risco”¹⁵⁸. Tal como a natureza, a cultura acha-se, também, ameaçada pelos males do capitalismo tardio. Para os defensores destes

¹⁵⁴ COHEN, Erik – *Authenticity and commoditization in tourism*, p. 380-381.

¹⁵⁵ Aura foi definida por Walter Benjamin como uma estranha trama de espaço e tempo: a aparência original ou a ideia de distância, independentemente de quão próxima possa estar. A destruição da aura dá-se pela transitoriedade e pela reprodutibilidade, pela emancipação do objeto da aura. Cf. OSBORNE, Peter; CHARLES, Matthew – Walter Benjamin. In: ZALTA, Edward N., ed. lit. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [em linha] edição de outono (2015) [Consult. 31 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://plato.stanford.edu/entries/benjamin/>.

¹⁵⁶ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 57.

¹⁵⁷ MacCannell *apud* TAYLOR, John P., *Op. Cit.*, p. 13.

¹⁵⁸ *Ibidem*.

argumentos, as culturas não ocidentais desenvolvem-se nos seus *habitats* naturais, que, para se conservarem como tal, devem manter-se intocados. Deste ponto de vista, o princípio sobre o qual versam esses arrazoados é o facto de a mercantilização e a modernização colocarem a tradição em risco, nomeadamente pela tendência demonstrada pelo turismo para “reproduzir” cultura em ambientes encenados – para produzir “ex-primitivos”. De facto, em algumas zonas, o artesanato local teria sido votado à extinção se não tivesse havido uma intervenção do turismo de massa e do mercado de *souvenirs*. COLE, ainda que conceda que a mercantilização cultural é, frequentemente, considerada de forma negativa, como uma objetivação do “oeste” da alteridade cultural, mantém que esta imputação não faz jus ao empolamento de orgulho local que o turismo provoca.

HUGUES parece alinhar pelo mesmo diapasão dos detratores da atividade turística. De acordo com este autor, a extensão global da mercantilização e os modos através dos quais se representa uniformizam a diferenciação cultural do território, induzindo os atores a assumirem práticas consumistas que são amplamente manipuladas por interesses económicos. A cultura fica, então, refém da cobiça corporativa, que transcende as delimitações territoriais na sua demanda de lucro¹⁵⁹.

Neste contexto, a construção de lugares é marcada por tendências antagónicas de similaridade e diferença, a primeira das quais se alicerça no carácter global do capitalismo. Esta homogeneização consubstancia-se na difusão de códigos padronizados de consumo cultural e na erosão dos símbolos do seu significado. Deste modo, os símbolos passam a estar arbitrariamente veiculados às mercadorias na conjugação ilusória de estratégias publicitárias concorrenciais. Ainda assim, a competição é uma das forças motrizes que asseguram uma busca sempre criativa pela diferença.

No caso concreto do turismo patrimonial, o património é concebido como um simples significante. O que importa é que este último possua algum apelo aquisitivo para o gosto dos potenciais clientes. Não é relevante se o significado tem uma existência substantiva; basta, tão-só, que o mito funcione. Na verdade, a representação do património é um meio de explicação cultural. MACDONALD refere que o formato do património tem vindo a converter-se num modelo uniformizado para a proclamação e instituição de “mitos de lugar”. É um sinal comumente utilizado de “ser” ou “ter” uma cultura. Neste processo, o local é “incluído” no

¹⁵⁹ HUGHES, George, *Op. Cit.*, p. 783.

global¹⁶⁰. Porém, a autora é da opinião de que não devemos concetualizar a cultura como um estado puro original, como o presente etnográfico, anterior ao contacto, ou seja, como se a história se iniciasse com o turismo, que, desde então, conspurca o mundo. PEREIRO alude à mercantilização cultural nestes termos:

Nalguns casos, o turismo tem servido para conservar o património cultural e as tradições – sempre inventadas e/ou reinventadas. Outras vezes, o turismo tem servido para inventar novas práticas culturais (sem tradição histórica) que rapidamente são convertidas e definidas como “tradições” para uma melhor comercialização dos produtos turísticos [...] Muitas vezes, o turismo chega a apropriar-se da cultura e do património cultural até exigir de um povo que não se mostre tal como é no presente, porém conforme à imagem que dele se cria, se tem e se espera no seu comportamento cultural. Quando o sucesso da patrimonialização passa a ser medido exclusivamente em termos mediáticos, quantitativistas e economicistas, o património cultural converte-se num bem comercial semelhante a qualquer outro. [...] Acontece hoje que as ativações patrimoniais se realizam não só com fins identitários, mas com fins turísticos e comerciais e, muitas vezes, as representações do “nós” respondem a uma visão estereotipada externa da identidade dos anfitriões para os de fora¹⁶¹.

A memória coletiva pode ser, também, apresentada como uma cultura baseada num sistema semiótico dependente do contexto, onde se acumulam símbolos compartilhados que são representativos das comunidades exibidas e significativos no seu seio. Por outras palavras, pode sobrevir, em casos extremos, uma “MacDonaldização” da cultura que prima pela eficiência, calculabilidade, estandardização, previsibilidade e controlo no fornecimento do produto e na experiência do consumidor¹⁶².

Outros autores demonstraram que a criação seletiva de imagens para o consumo instou os locais a evoluírem de modo a irem ao encontro das necessidades dos turistas, sendo a cultura e o património recriados como mercadorias que são suscetíveis de serem compradas e vendidas. Em consonância, os elementos considerados indesejáveis ou insignificantes para efeitos de *marketing* estão a ser removidos e as perceções da área estão a ser remodeladas¹⁶³.

¹⁶⁰ MACDONALD, Sharon, *Op. Cit.*, p. 156-157.

¹⁶¹ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural, p. 162-163.

¹⁶² Ritzer *apud* MCINTOSH, Alison J.; PRENTICE, Richard C., *Op. Cit.*

¹⁶³ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 75-76.

Na verdade, o turismo cultural tem vindo a guindar-se como modalidade de grande relevância para o setor, com notórios proveitos económicos, tendo, ainda, a virtude de concorrer para a conservação dos bens culturais, sempre depredatória do erário público e cada vez mais exigida pelas comunidades locais, «também elas mais atentas aos seus ícones de identificação colectiva¹⁶⁴.»

Este equilíbrio precário entre a necessidade de rentabilizar (i.e., *refuncionalizar*) o património para poder conservá-lo e a mercantilização excessiva do passado – indutora de uma quebra do apego familiar à casa – pode conduzir à degeneração da MEH num alojamento massivo incomparável. A escolha que os anfitriões fazem entre os vários estilos (clássico, híbrido e moderno) não reflete apenas o grau de dedicação que estão dispostos a emprestar à MEH, mas, também, sérias preocupações de autenticidade da proposta de hospedagem.

1.2.6 Nostalgia

Na sociedade contemporânea existe uma sedução pela contemplação daquilo que é histórico ou daquilo que, atualmente, se denomina de tradição. URRY¹⁶⁵ assinala um crescimento dos locais onde se celebra a tradição. Numa época presente fértil em desventuras, assiste-se a uma disseminação de um sentimento de nostalgia, que inspira não só um sentimento de perda, mas, também, uma renúncia geral, uma demissão do presente.

O sociólogo britânico refere que o fomento da tradição abrange não apenas a caução de valores antidemocráticos, mas, igualmente, a sublimação da decadência através de uma repressão exercida sobre a cultura hodierna. Efetivamente, a cultura tende a não se escorar na compreensão da história, mas num conjunto de fantasias em redor da tradição.

O sentimento de nostalgia recrudescer em períodos de maior descontentamento, ansiedade ou decepção. Curiosamente, as épocas relativamente às quais sentimos mais nostalgia revelaram ser momentos de graves abalos. Não obstante, a memória nostálgica distingue-se de uma mera evocação, uma vez que ela é construída socialmente. Não está, aqui, em causa se devemos ou não conservar o passado, mas que género de passado pretendemos nós preservar.

¹⁶⁴ PERALTA, Elsa, *Op. Cit.*, p. 89.

¹⁶⁵ URRY, John – *O olhar do turista: Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*, p. 144.

Para Hewinson¹⁶⁶, a tradição confere um sentimento de segurança, um esteio e um refúgio tangível que se afigura sólido e impermeável à mudança. Se o século XIX pode ser representado como tendo operado uma destruição do passado e a sua substituição por algo de novo, o século XX é caracterizado por uma nova consciência que procura encontrar novos modos de comunicar com o passado.

As pessoas denotam nostalgia acerca dos modos de vida e pretendem revivê-los sob a forma de turismo, pelo menos temporariamente. A nostalgia é, portanto, uma motivação importante para empreender a atividade. Neste contexto, o patrimônio é criado e recriado a partir de memórias remanescentes, artefactos e lugares do passado para atender à procura contemporânea. Nem todos os componentes da experiência necessitam de ser autênticos (ou, até, satisfatórios), desde que a combinação de elementos granjeie os sentimentos nostálgicos exigidos¹⁶⁷. Do mesmo modo, a nostalgia pode, também, corresponder ao desejo do turista de conhecer as vidas dos seus ascendentes, instigando um sentimento de humildade acerca do seu modo de vida atual. A nostalgia idealiza modos de vida em que as pessoas são, alegadamente, mais livres, inocentes, espontâneas, puras e verdadeiras consigo mesmas do que, geralmente, acontece. Presume-se, usualmente, que estas formas de vida existam no passado ou na infância.

Esta deriva nostálgica é, também, romântica, uma vez que confere relevo à naturalidade, aos sentimentos e sensações em resposta aos crescentes constrangimentos impostos pela razão e racionalidade vigentes na modernidade. FORTUNA discorre com pertinência sobre a valorização coetânea da ruína:

A valorização da ruína como *medium* é uma característica paradoxal da sociedade que privilegia o “tempo instantâneo” e a busca da gratificação imediata, que, porém, se revelam decepcionantes, instáveis e geradores de riscos e ansiedades. Neste domínio, pressente-se a influência de Simmel que atribui aos elementos antigos da arquitetura monumental das cidades, como sejam as ruínas milenares, a capacidade de mediação da relação entre a experiência individual e a representação coletiva da sociedade. A ruína, em Simmel, associada à revalorização social do passado gera segurança e estabilidade. Ela assinala o fim do conflito entre a Natureza e a Cultura, repondo um ordenamento cósmico dominado pela primeira. Na presença da ruína, tornamo-nos cúmplices da natureza contra a cultura material e tecnológica

¹⁶⁶ Hewinson *apud* URRY, John – *O olhar do turista: Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*, p. 150.

¹⁶⁷ CHHABRA, Deepak; HEALY, Robert; SILLS, Erin, *Op. Cit.*

dos homens que ali jaz simbolicamente derrotada. Como já sustentámos antes [...], a condição que Simmel estipula para que a ruína milenária possa apaziguar as consciências e libertar-nos é que seja revestida do “máximo encanto” estético e possa, assim, conquistar o agrado coletivo¹⁶⁸.

Podemos, logo, asseverar que existe uma certa obsessão das sociedades modernas pela preservação e pelo passado. Estas, num afã contra a perda de memória, conferem valores, usos e significações novos a objetos de antanho. Assistimos a uma domesticação do passado como objeto de nostalgia, como reduto de redenção para o presente. Existe uma conversão do passado «em realidade distorcida¹⁶⁹».

PARK sustenta que o turismo patrimonial incentiva as pessoas a sentirem nostalgia e a reagirem à mesma. O florescimento da indústria do património é devido aos receios coletivos em relação à rutura com o passado. A célere mutação do meio urbano, provocada pela modificação industrial e tecnológica, representa uma ameaça para as formas de vida tradicionais que são tidas como autênticas, estáveis e seguras. Perante um declínio e desintegração aparentes, o passado afigura-se como um lugar melhor, ainda que seja irresgatável, pois estamos condenados a viver para sempre no tempo presente¹⁷⁰.

A nossa teoria colocou em evidência um conceito original que designámos de “apego” e que é a força motriz do esforço de preservação do património por parte dos anfitriões. Trata-se de um vínculo emocional que a família proprietária tem à casa. Nele se conjugam recordações da infância e da juventude dos membros do clã. Estes afetos são parte integrante da proposta de hospedagem da MEH. O apego gera valor para o hóspede, uma vez que este procura vivências nostálgicas.

1.3 Autenticidade

O conceito de autenticidade das motivações e experiências dos turistas foi introduzido há mais de quatro décadas na sociologia do turismo por MACCANNELL¹⁷¹. Esta noção conhece os seus detratores, que põem em causa a sua utilidade e validade, uma vez que inúmeras

¹⁶⁸ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 58-59.

¹⁶⁹ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural, p. 150.

¹⁷⁰ PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*, p. 9.

¹⁷¹ *Vd.* MACCANNELL, Dean – *The tourist: A new theory of the leisure Class*; MACCANNELL, Dean – *Staged authenticity: arrangements of social space in tourist settings*.

motivações e experiências turísticas não são suscetíveis de serem explicadas atendendo ao conceito convencional de autenticidade. Fenómenos tais como visitas a parentes e amigos, férias de praia, cruzeiros no oceano, turismo de natureza, visitas a parques temáticos, passatempos pessoais, tais como ir às compras, pescar, caçar ou fazer desporto, entre outros, subtraem-se à conceção de autenticidade proposta por MacCannell.

A utilização do termo autenticidade tem-se tornado ambígua em vários contextos. WANG¹⁷² revela que Jean-Jacques Rousseau utilizou este vocábulo para se referir à condição existencial da pessoa. O filósofo considerava que a sociedade era a principal fatora da sua destruição. Contudo, é a obra de um filósofo contemporâneo, Martin Heidegger, que, segundo PEARCE e MOSCARDO¹⁷³, é crucial para qualquer discussão sobre a autenticidade. Nas suas obras primitivas, o alemão entende o conceito de existência humana autêntica como ser-se mais apropriadamente aquilo que já se é. Numa das suas obras é perceptível uma conexão estreita entre o conceito de autorrealização e a preocupação deste pensador com a experiência humana autêntica. Os dois conceitos parecem ser afins, designadamente no que toca à saliência que conferem à abertura da experiência, à abdicção das preocupações relacionadas com o ego e aos vislumbres de compreensão da natureza da existência. Ainda assim, os dois conceitos comportam diferenças. Sem embargo, uma distinção essencial entre os dois conceitos reside no papel do empenho ou da vontade em atingir estes estados mentais, visto que, enquanto os indivíduos podem esforçar-se por alcançar autorrealização, a autenticidade ou abertura possui uma inadvertida qualidade de dádiva. Ademais, o conceito de autenticidade, nas obras tardias de Heidegger, pode ser interpretado como frisando a fusão entre o eu e o mundo exterior enquanto se aprecia ou se está preocupado com o ser ou “Desain”.

Não obstante, a utilização original da palavra – que subjaz ao seu emprego no turismo – está relacionada com a museologia. Nestas instituições, os especialistas testam se os objetos artísticos são aquilo que aparentam ser ou o que se assevera que eles são e, deste modo, se são merecedores do preço que por eles se pede, e, no caso de o preço já ter sido pago, se valem a admiração que se lhes devota¹⁷⁴. A utilização museológica do vocábulo em apreço foi alargada por turistas, especialistas em *marketing* do turismo e académicos a produtos tais como rituais, festivais, cozinha, habitação ou indumentária. A autenticidade em turismo diz, agora, respeito,

¹⁷² WANG, Ning – *Rethinking authenticity in tourism experience*, p. 358.

¹⁷³ PEARCE, Philip L.; MOSCARDO, Gianna M. – The concept of authenticity in tourist experiences. *ANZJS* [em linha]. Vol. 22, n.º 1 (1986), p. 121-132 [Consult. 10 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://jos.sagepub.com/content/22/1/121.full.pdf>.

¹⁷⁴ WANG, Ning – *Rethinking authenticity in tourism experience*, p. 350.

entre outras coisas, à cultura tradicional e à sua origem, no sentido de genuíno, de real e de único.

Todavia, existem gradações de autenticidade. A autenticidade pode ser concetualizada no interior de um *continuum* pessoal verdadeiro/falso de perceção, oscilando de completamente verdadeiro ou autêntico, através de várias fases de autenticidade parcial, até à falsidade completa. Aquilo que é tido como inautêntico ou como autenticidade encenada por especialistas, por intelectuais ou pela elite pode ser experienciado como autêntico e real a partir de uma perspetiva do participante (do fenómeno cultural sob estudo) – podendo esta ser a forma como os turistas de massa experienciam a autenticidade.

Além disso, a autenticidade é uma noção polissémica. Bruner¹⁷⁵ distingue quatro significados:

1. Verosimilhança histórica da representação. Trata-se de uma reprodução autêntica que se assemelha ao original e, deste modo, parece credível e convincente;
2. Autenticidade significa genuinidade, precisão histórica e simulação imaculada. Tanto no primeiro como no segundo sentidos, compreende a natureza de uma cópia ou reprodução, ao invés do original. Os museólogos aplicam a autenticidade eminentemente no primeiro sentido, mas, também, no segundo;
3. Autenticidade significa originais, por oposição a cópias. Neste sentido, nenhuma reprodução pode ser autêntica, por definição;
4. O termo diz respeito à autoridade ou poder que consente, certifica e valida legalmente a autenticidade.

Segundo Berger¹⁷⁶ a autenticidade constitui um modo de coordenar a oposição entre ser e a sociedade que, na modernidade, atingiu o seu paroxismo. São as condições alienantes da modernidade institucional que são responsáveis pela sociogénese da autenticidade enquanto valor e preocupação moderna. Deste modo, a autenticidade constitui uma noção cultural ocidental associada com o passado e com o “Outro” enquanto “primitivo”.

Já REISINGER e STEINER¹⁷⁷ são partidários da ideia de que o conceito de autenticidade é demasiado instável para se alancorar ao estatuto paradigmático de conceito. Por conseguinte, advogam a substituição do termo autenticidade por um outro mais explícito e menos

¹⁷⁵ Bruner *apud Idem*, p. 354.

¹⁷⁶ Berger *apud* WANG, Ning – *Tourism and modernity: A sociological analysis*, p. 65.

¹⁷⁷ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 66.

pretensioso, como o de genuíno, efetivo, exato, real e verdadeiro quando se refere a julgamentos que os turistas e os acadêmicos fazem acerca da natureza e origens dos artefactos e das atividades de turismo. Outros autores¹⁷⁸ referem que o turista associa a autenticidade do artesanato à sua singularidade e originalidade, acabamento, integridade histórico-cultural, função turística e uso.

Ainda outros autores¹⁷⁹ argumentam que, para ser considerado autêntico, o produto não deve ser manufaturado “especificamente para o mercado”. A ausência de mercantilização é um dos critérios cruciais para se poder aquilatar da autenticidade. Para os etnógrafos e curadores, a autenticidade concerne, principalmente, à vida pré-moderna e aos produtos culturais produzidos antes da penetração das influências ocidentais modernas: deste modo, há um destaque comum conferido aos produtos culturais que são “feitos à mão” a partir de materiais “naturais”. Este relevo reflete a alienação do homem moderno relativamente aos produtos artificiais e feitos à máquina. Esta perspectiva corresponde à ideia de que a máquina só pode produzir coisas inautênticas e destituídas de vida.

A ideia de autenticidade implica um vocabulário que pressupõe que o original é melhor do que a sua antítese, a cópia. Com efeito, o filósofo Walter Benjamin afirmava que a presença do original é o pré-requisito para o conceito de autenticidade. No contexto do turismo cultural – e onde quer que a produção de autenticidade esteja sujeita a algum ato de (re)produção – é, geralmente, admitido que o passado é o detentor do modelo para o original. De facto, segundo este ponto de vista, a autenticidade no presente tem de prestar tributo a uma conceção peculiar das origens.

Para MacCannell¹⁸⁰, o original acha-se num período anterior à modernidade, em que o homem, alegadamente, vivia de bem consigo próprio. Quando o homem moderno, o turista, acede a este estado original depurado na demanda de autenticidade, esta macula-se e o turista destrói aquilo a que aspira. Por seu lado, MCINTOSH e PRENTICE são da opinião de que, no contexto de um museu ou numa loja de venda a retalho, o que se presume ser autêntico está submetido tanto à interpretação aduzida daquilo que é exibido quanto à interpretação exercida pelo próprio espectador.

A literatura de turismo coloca a autenticidade no âmbito de três abordagens: objetivismo, construtivismo e existencialismo. As duas primeiras perspectivas focalizam-se no objeto, a

¹⁷⁸ Litrell, Anderson e Brown *apud Idem*, p. 71.

¹⁷⁹ Cornet *apud* COHEN, Erik – *Authenticity and commoditization in tourism*, p. 374.

¹⁸⁰ MacCannell *apud* OLSEN, Kjell, *Op. Cit.*, p. 162.

terceira centra-se na demanda pessoal, o que parece sugerir uma dicotomia de orientação objetivista-subjetivista no discurso de autenticidade veiculado na literatura de turismo¹⁸¹.

1.3.1 Demanda de autenticidade

A tese da obra seminal de MacCannell, *The Tourist*, é que a principal motivação para viajar dos turistas ocidentais reside numa busca de autenticidade. Segundo o autor, a consciência turística funda-se no seu desejo de uma experiência autêntica. TAYLOR mantém que, no que é atinente ao turismo, o legado continuado do colonialismo não se resume à dominação política e económica, mas, também, à criação e recriação de mitos, estereótipos e fantasias, que enformam a visão que o oeste tem dos Outros. Na preocupação do turismo com a noção de autenticidade, estes espectros ainda persistem. Esta procura pela experiência cultural autêntica compreende a demanda do que está preservado, imaculado, genuíno, intocado e tradicional, por algo de excepcional na sua realidade e precioso. Em última análise, trata-se de uma escolha cultural, que não se prende unicamente com a genuinidade e com a fiabilidade do valor nominal, mas com a interpretação da genuinidade e o nosso desejo de a obter.

Para PEARCE e MOSCARDO¹⁸², as práticas de autorrealização não dependem unicamente das experiências autênticas, uma vez que algumas vias para atingir aquele fim envolvem atividades solitárias, contemplativas e cognitivas. Todavia, na sociedade contemporânea, onde o indivíduo está rodeado de cópias e de réplicas, o consumidor procura, aparentemente, tomar contacto com experiências autênticas em atrações detentoras de integridade histórica e que propiciam a criação de um sentido de lugar e de pertença. WAITT¹⁸³ é da opinião de que estes sentimentos de alienação da vida contemporânea concorrem para o apelo dos lugares de turismo patrimonial que são comercializados como “autênticos”. A procura nostálgica de património, como verificámos acima, está dependente da estratificação social. Porém, Crang¹⁸⁴ sustenta que os sujeitos jamais poderão experimentar o autêntico, acabando sempre por se quedar com os seus marcadores, em vez de abraçarem a própria experiência. De facto, a “demanda de autenticidade”, *per se*, é um fundamento débil para explicar o turismo contemporâneo. Não

¹⁸¹ ZHU, Yujie, *Op. Cit.*, p. 1498.

¹⁸² PEARCE, Philip L.; MOSCARDO, Gianna M., *Op. Cit.*, p. 130.

¹⁸³ WAITT, Gordon, *Op. Cit.*, p. 839.

¹⁸⁴ Crang *apud* PORIA, Yaniv; BUTLER, Richard; AIREY, David, *Op. Cit.*, p. 240.

obstante, a autenticidade é um conceito relevante para alguns tipos de turismo, tais como o étnico, o histórico e o cultural, que contemplam a representação do Outro ou do passado.

WANG, por sua vez, crê que o turismo é eficazmente utilizado na procura do “eu” autêntico, ressalvando, porém, que um tal “eu” só é alcançado em termos relativos. A sua experiência somente tem lugar numa zona liminar, onde se mantém o afastamento dos constrangimentos sociais (prescrições, obrigações, ética do trabalho, etc.) e se inverte, suspende ou altera a organização da rotina e as normas. Na realidade, o turista não vai suficientemente longe para abandonar completamente o *Logos* (razão) e as responsabilidades sociais, uma vez que há sempre a possibilidade de regressar a casa e adaptar-se à sociedade autóctone¹⁸⁵.

MACCANNELL discorda de Daniel Boorstin, quando este assevera que os turistas pretendem experiências superficiais e artificiais. Para o primeiro, o homem moderno foi compelido a olhar alhures, onde quer que seja, para achar autenticidade, para surpreender um lampejo dela refletido na simplicidade, pobreza, castidade e pureza dos outros. Neste contexto, os países menos desenvolvidos – no que toca à tradição, cultura, religião, superstição e distanciamento da modernidade – têm o potencial para serem redescobertos enquanto fontes de símbolos e de novas interpretações. Com efeito, para MACCANNELL, os turistas buscam autenticidade, mas nunca alcançam os seus objetivos, uma vez que é difícil penetrar nos “interstícios” de outros indivíduos e sociedades. O que se afigura real ao turista pode ser uma encenação baseada na estrutura da realidade¹⁸⁶. PERALTA pronuncia-se nos seguintes termos sobre a demanda de autenticidade pelo turista contemporâneo:

O turista procura recapturar os *totens* de um tempo e de um mundo que idealiza como míticos, aos quais ele já não pertence. Um tempo e um mundo pré-modernos, cuja autenticidade deriva da sociabilidade dos seus residentes, imaginados pelo turista para refazer a perda dos referentes simbólicos que a modernidade lhe legou [...] O turista que procura os destinos culturais fá-lo pelo carácter simbólico das “imagens” e “objetos” do passado que lhe são oferecidos, que representam um mundo definitivamente perdido e irrepetível. Pela própria natureza dos recursos em que se baseiam – a cultura e o património – os destinos culturais estão, pelas razões que referi, entre os destinos com mais “magia”, ou seja, mais “autênticos” e com um

¹⁸⁵ WANG, Ning – *Rethinking authenticity in tourism experience*, p. 350.

¹⁸⁶ MACCANNELL, Dean – *Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings*, p. 593.

valor sagrado mais elevado, no sentido adstrito por Graburn aos locais de peregrinação turística¹⁸⁷.

Já SELWIN preconiza que o turista é alguém que “persegue mitos”, baseando-se em Levi-Strauss, para quem os mitos são considerados estórias que servem uma função intelectual e emotiva de assumir o enigma pessoal e social da existência, de tal modo que este parece estar “resolvido” a um nível emocional e intelectual. Boa parte do turismo contemporâneo alicerça-se, então, na procura do “Outro” e do “Eu” autêntico. A índole do Outro deriva da sua pertença a um mundo imaginário, que tanto é pós-moderno quanto pré-mercantilizado. A autenticidade do “Outro” vende porque a religião, o ritual ou os mitos acerca do que constitui a civilização são populares junto dos turistas ocidentais. A sua adesão consagra uma espécie de protesto contra uma cultura pós-modernista secular, na qual a religião estabelecida e, em alguns casos, a própria sociedade foram relegadas para segundo plano. SELWYN¹⁸⁸ argumenta que o turista é entusiasmado pelo desejo de conhecer, e que esta busca compreende, designadamente, o conhecimento etnográfico. Os turistas solicitam estruturas das quais foram alienados pela ação da vida quotidiana do mundo contemporâneo.

O turismo, enquanto faceta da mutação cultural global, tem-se pautado por uma demanda de autenticidade, que é um movimento que oscila da fachada para os bastidores da interação humana, e que consubstancia os desejos de consumidores e turistas por representações culturais genuínas e credíveis em diversos contextos culturais e patrimoniais.

1.3.2 Autenticidade “objetiva”

A autenticidade dos objetos e originais estabelece que existe um padrão escorreito para distinguir aquilo que é genuíno (autêntico) do que não é. A demanda de autenticidade constitui uma procura de “originais” ou de “verdades” que subjazem à lógica da modernidade. A ausência de mercantilização (qualidade da vida pré-moderna) ajuda a determinar a autenticidade atendendo a esta perspetiva. Não obstante, para KIM e JAMAL, o turismo é, inevitavelmente, um processo de mercantilização e a própria busca concorre para o desmoronamento da autenticidade do objeto¹⁸⁹.

¹⁸⁷ PERALTA, Elsa, *Op. Cit.*, p. 89.

¹⁸⁸ SELWYN, Tom, *Op. Cit.*, p. 25-26.

¹⁸⁹ KIM, Hyounggon; JAMAL, Tazim, *Op. Cit.*

Com efeito, a autenticidade do objeto é perspectivada de diferentes maneiras atendendo a três amplas ideologias: modernismo/realismo/objetivismo; construtivismo; e pós-modernismo. A primeira admite a existência de uma base objetiva discernível para a autenticidade dos artefactos, eventos, manifestações culinárias, atuações, indumentária e cultura, geralmente suportada numa realidade fixa e passível de ser conhecida. Por sua vez, os construtivistas pretendem que a fundação da autenticidade é social e pessoal e, portanto, não fixa, subjetiva e variável. Para estes, a autenticidade pode ser objeto de negociação e rejeitam qualquer realidade estável e objetiva a que as pessoas possam recorrer.

No que lhes diz respeito, os pós-modernistas sustentam que a autenticidade é irrelevante para muitos turistas, que, ou não a consideram importante, ou desconfiam dela ou, ainda, são cúmplices na sua cínica construção com fins comerciais, ou estão conscientes de que se trata de um mero dispositivo de *marketing*. Em oposição aos modernistas/realistas e com os construtivistas, estes são descrentes da existência de uma realidade objetiva e discernível que subjaz às perceções da autenticidade¹⁹⁰.

Tanto Daniel Boorstin como Dean MacCannell são da opinião de que a autenticidade objetiva pode ser determinada confrontando e avaliando-a segundo certos padrões. Na realidade, a condenação, pelo primeiro autor, dos “pseudoacontecimentos” engendrados pelo turismo de massas e a censura, exercida pelo segundo, da “autenticidade encenada” – que é provocada pela mercantilização da cultura – estão escoradas numa conceção objetiva de autenticidade como uma propriedade real dos objetos visitados que pode ser avaliada em função de critérios absolutos e objetivos.

No turismo, bens tais como obras de arte, artefactos, produtos culinários ou rituais são, normalmente, descritos como autênticos ou inautênticos em virtude de serem feitos ou desempenhados por nativos de acordo com as suas tradições. Neste sentido, a autenticidade implica tudo o que é genuíno, não adulterado, sem hipocrisia e honesto em si mesmo, tanto nas suas características superficiais como na sua profundidade.

Na literatura de turismo, os objetivistas referem-se, normalmente, à autenticidade, não como algo que é percecionado pelos turistas, mas como alguma coisa que é objeto de avaliação independente por especialistas. Logo, a despeito de os turistas considerarem que se confrontaram com coisas autênticas, o objeto da sua experiência pode ser falso ou encenado, tratar-se de uma imitação ou simulação. Portanto, de acordo com os

¹⁹⁰ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 66.

modernistas/realistas/objetivistas, os objetos que são falsos ou encenados não podem ser objetivamente autênticos, mesmo que os turistas os julguem como tal.

De facto, no passado, os investigadores assumiam tacitamente que os objetos, que parecem ser autênticos, granjeariam experiências subjetivas mais intensas. Os turistas ficariam “engrandecidos” na presença de uma atração natural imaculada ou altamente “sensibilizados” por uma grande obra de arte. Enquanto essa suposição vigorou, não houve necessidade de separar os discursos da autenticidade objetiva e subjetiva. Porém, alguns autores advogam que as forças da globalização parecem ter derrubado a fundação sobre a qual o conceito de autenticidade objetiva se erige¹⁹¹.

A abordagem objetivista da autenticidade está baseada numa orientação museológica, segundo a qual os objetos são escrutinados por um especialista para averiguar a sua verdadeira natureza. Posto que os curadores e arqueólogos atribuam mais atenção à exatidão arqueológica e à fiabilidade das provas, recusam a ideia de que a autenticidade possa ser negociada. A interpretação é reduzida ao mínimo e a ausência de “réplicas” diminui a possibilidade de inexatidão ou popularismo museológico. Este controlo conserva a natureza pura da autenticidade que é oferecida¹⁹². Por outras palavras, atendendo a esta perspetiva, são os profissionais e intelectuais que têm a solução para aceder à experiência mais rigorosa no processo de interpretação, uma vez que dispõem de um conhecimento mais vasto e aturado.

Walter Benjamin postulava que, na idade da reprodução mecânica, a aura de autenticidade tende a estiar. Ora, o definhamento da aura de autenticidade “em casa” induz o homem moderno que se acha dela desapossado a buscá-la alhures. No passado, os museus escoravam-se na aura do artefacto histórico autêntico. Neste contexto, os turistas comportavam-se como peregrinos, portando os seus guias como textos devocionais. URRY informa que, nos museus, existia um programa cerimonial, onde se especificava que objetos deviam ser vistos, a ordem em que se detalhava quais os objetos que deviam ser vistos, a sequência em que essa visualização deveria ocorrer e o sentido reverente com que devem ser exibidos¹⁹³. Por conseguinte, a autenticidade objetiva contempla uma aderência à autenticidade dos originais tal qual é aplicada pelos museus. Os originais são os objetos visitados que serão apreendidos pelos turistas e a experiência autêntica é causada pelo reconhecimento dos objetos visitados como autênticos. Deste modo, os empreendimentos turísticos que envolvam o culturalmente

¹⁹¹ Vd. COHEN, Erik – *'Authenticity' in tourism studies: Après la lutte*, p. 79.

¹⁹² HALEWOOD, Chris; HANNAM, Kevin, *Op. Cit.*, p. 574.

¹⁹³ URRY, John – *The sociology of tourism*, p. 15.

“autêntico” pretendem reconhecer valor e exclusividade aos seus produtos por intermédio da aplicação de distância entre sujeito e objeto, que está definido, quer espacial, quer temporalmente.

Acresce que, de acordo com a perspetiva historicista, assume-se, normalmente, que a autenticidade é equiparada a uma origem no tempo. Isto implica que a alteração, criatividade, atributos emergentes e transformação subsequentes são inautênticos em relação à sua origem. No entanto, segundo WANG, a questão é que não existe qualquer ponto absoluto de origem, nem, tampouco, ele é estático. Na realidade, a mudança é contínua¹⁹⁴.

COHEN¹⁹⁵ sustenta que o conceito de autenticidade objetiva tem vindo a ser aplicado no turismo em diversos sentidos sobrepostos entre si:

1. *Autenticidade como “origens”*: esta utilização, como vimos atrás, é tributária da linguagem e práticas da museologia, onde é antónima de “falsificação”. Atendendo a este preceito, os juízos relativos à autenticidade escoram-se em critérios como antiguidade, tradição, ou modos consuetudinários de produção e uso, pureza de linhagem e certificação de autoridade. Implica a assunção tácita de que a procura do turista se assemelha à do etnógrafo ou antropólogo.
2. *Autenticidade como “genuinidade”*: designadamente de um produto (“verdadeiro café”). Autenticidade, neste sentido, significa algo genuíno, não adulterado ou verdadeiro. É antónimo de “sucedâneo”.
3. *Autenticidade como “imaculado”*: estado não adulterado, particularmente relativo à natureza (e.g. “paraíso tropical imaculado”). É antónimo de espoliação.
4. *Autenticidade como “sinceridade”*: mormente nos relacionamentos humanos, como na expressão de sentimentos. É antónimo de dissimulação.
5. *Autenticidade como “criatividade”*: nomeadamente no que diz respeito à produção cultural, tal como sucede no trabalho de artistas, músicos e dançarinos; o seu antónimo é “cópia”, quando a imitação é explícita, e “falsa”, se é velada.
6. *Autenticidade como “fluxo de vida”*: sem sofrer a interferência do “enquadramento” de paisagens, lugares, objetos e eventos com fins turísticos, por intermédio de vários marcadores ostensivos ou encobertos. De acordo com este ponto de vista, a quinta-essência da vista autêntica é aquela que passa totalmente desapercibida (não tem

¹⁹⁴ WANG, Ning – *Rethinking authenticity in tourism experience*, p. 366.

¹⁹⁵ COHEN, Erik – *‘Authenticity’ in tourism studies: Après la lutte*, p. 76.

marcadores). É autêntica precisamente porque *não* é uma atração. Inversamente ao que sucede com as outras aceções do termo, a vista não tem de ter quaisquer propriedades intrínsecas: não precisa de estar “imaculada”. Na verdade, muitas vistas sem marcador do mundo contemporâneo não são, de modo algum, puras.

De acordo com TAYLOR, a autenticidade tem-se convertido na pedra filosofal da indústria turística que, regra geral, visa aceder às “realidades” de outras pessoas. No turismo, a autenticidade acerca-se do objetivismo quando se lhe concedem faculdades especiais relacionadas com a distância e a “verdade”. De facto, estas são componentes essenciais da produção de valor turístico, como o é a dialética entre objeto e sujeito, entre lá e cá, entre antes e agora¹⁹⁶.

Deste modo, os lugares turísticos, os objetos, as imagens e, até mesmo, as pessoas não são vistas como produções contemporâneas, ou como estando dependentes do contexto nem, tampouco, são tratadas como coisas complexas no presente. Em vez disso, são dispostas como significantes de acontecimentos, formas de vida ou épocas pretéritas. Consequentemente, autenticidade é equiparada a “tradicional”. Segundo TAYLOR, esta prática encontra substrato ideológico numa noção física e tecnocrática do Tempo que assomou no pensamento ocidental em concomitância com conceções de progresso sociocultural. Esta ideia favorece a estratégia turística de criar uma impressão de distância temporal entre sujeitos que assistem (no caso vertente, turistas) e objetos consumidos (aspetos culturais tradicionais gerados pela indústria turística).

Em conclusão, a visão modernista de autenticidade como genuinidade, realidade, exatidão, originalidade e verdade que é suscetível de ser determinada objetivamente reflete um modo de pensar que, na atualidade, encontra menos adeptos na academia, mas que tem, ainda, acolhimento na indústria turística. Esta visão subscreve as teses do realismo, que se fundam na ideia de que existe um mundo objetivamente real que é suscetível de servir de padrão ou de caução quando se ajuíza acerca do que é verdadeiro, genuíno, exato e autêntico. A autenticidade do objeto, tal como REISINGER e STEINER a perspetivam, refere-se à genuinidade incontroversa de algo observável: um artefacto, fóssil, alimento, indumentária ou ritual. A

¹⁹⁶ TAYLOR, John P., *Op. Cit.*, p. 8.

autenticidade é objetiva desde que não seja passível de discussão; geralmente, porque está escorada em dados inquestionáveis¹⁹⁷.

1.3.3 Autenticidade construída

Este tipo de autenticidade é o resultado de uma construção social e não se trata de uma qualidade objetivamente mensurável daquilo que é visitado. As coisas parecem ser autênticas, não porque o sejam inerentemente, mas porque são construídas como tal, no que diz respeito a pontos de vista, crenças, perspectivas e poderes. Esta noção é, deste modo, relativa, negociável, contextualmente determinada e, até, ideológica. Pode ser a projeção dos nossos sonhos, de imagens estereotipadas e expectativas relativas aos objetos visitados.

Ainda que não haja consenso entre os preponentes do construtivismo, pode ser salientado um conjunto de pontos de vista relativos à autenticidade em turismo:

1. Não existe uma origem ou um original absoluto e estático de que a autenticidade absoluta dos originais dependa. A cultura é um processo contínuo.
2. Como demonstra a obra “A Invenção da Tradição”, de Eric Hobsbawm e Terence Ranger, as origens ou tradições são, elas próprias, inventadas e construídas em função dos contextos onde nos achamos e tendo em conta as necessidades do presente. Acresce que a construção das tradições ou origens compreende o poder e, deste modo, um processo social. A autenticidade já não é entendida como uma propriedade intrínseca a um objeto, para sempre estável no tempo; é perspectivada como uma luta, um processo social, no qual interesses concorrentes se debatem pela sua própria interpretação da história.
3. A autenticidade ou inautenticidade é fruto do modo como percebemos as coisas e das nossas perspectivas ou interpretações. Assim sendo, a experiência da autenticidade é pluralista, respeitante a cada tipo de turista, que pode ter a sua própria definição, experiência e interpretação de autenticidade. Neste sentido, se os turistas de massa experienciam empaticamente os objetos visitados como sendo autênticos, então, os seus pontos de vista são reais por direito próprio, independentemente de os especialistas poderem propor uma visão contrária consentânea com uma perspectiva objetiva.

¹⁹⁷ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 69.

4. No que toca às diversas culturas ou povos que serão objeto de visita, a autenticidade é um rótulo a elas apenso no que toca a imagens estereotipadas e expectativas perfilhadas pelos membros da sociedade emissora de turistas. Por conseguinte, a autenticidade é uma projeção das crenças, expectativas, preferências, imagens estereotipadas e intenções dos turistas nos objetos visitados, designadamente nos Outros que são visitados.
5. Mesmo que algo seja inicialmente “inautêntico” ou “artificial”, pode, posteriormente, com o transcorrer do tempo, converter-se em “autenticidade emergente”. Isto é o que sucede com o parque temático da *Disneyland* ou com o *Disney World*. Na realidade, os construtivistas advogam, também, que os turistas estão à procura de autenticidade. Todavia, aquilo que eles demandam não é autenticidade objetiva (i.e., autenticidade dos originais), mas autenticidade simbólica que resulta da construção social. Neste caso, os objetos visitados ou outros são experienciados como autênticos, não por serem originais ou realidade, mas porque são percebidos como os sinais ou símbolos da autenticidade. A autenticidade simbólica não se confunde com a realidade. A maior parte das vezes, é uma projeção de certas imagens estereotipadas mantidas e com circulação no interior das sociedades emissoras de turistas, mormente nos meios de comunicação e documentos de *marketing* turístico das sociedades ocidentais¹⁹⁸.

Atualmente, um número crescente de atividades turísticas visam criar experiências que se afigurem autênticas, fazendo com que o turista assuma um papel mais ativo do que, apenas, o de mero espectador. Esta transformação implica uma alteração do papel do turista, que passa a encarar a autenticidade como um estado alcançável. Estes novos produtos apresentam componentes que contemplam a alternância entre diferentes pontos de vista ou funções. Ao alterar as relações sociais entre o turista, o produto e o vendedor, a indústria turística tem vindo a ser cada vez mais capaz de fornecer produtos que criam uma sensação de autenticidade nos indivíduos.

O conceito do objeto, ao emancipar-se e ao situar-se nos processos de criação de significado do presente, transcende a relação binária que, anteriormente, constituía uma parte legada do conceito de autenticidade. Isto pressupõe que a autenticidade não continue a ser

¹⁹⁸ WANG, Ning – *Rethinking authenticity in tourism experience*, p. 356.

entendida como uma qualidade do objeto, mas, antes, um valor cultural permanentemente criado e reinventado em processos sociais¹⁹⁹.

Deste modo, há uma libertação do conceito de autenticidade relativamente ao objeto. A noção de autenticidade resume-se a uma característica atribuída ao objeto pelos atores em processos sociais influenciados pela autoridade e pelo poder. Esta ideia de autenticidade confere uma maior capacidade operativa aos atores, atributo que não estava presente no conceito de autenticidade proposto por MacCannell. A autenticidade e a inautenticidade já não são contraconceitos liminarmente assimétricos. Assim, só libertando o conceito das particularidades do artefacto poderá a perspectiva construtivista ser aplicada a todos os processos que criam experiências classificadas de autênticas.

MCINTOSH e PRENTICE pretenderam demonstrar que a autenticidade é afirmada pelos visitantes através de três processos psicológicos distintos de assimilação reforçada, percepção cognitiva e associação retroativa causada pela empatia e envolvimento crítico:

1. A assimilação reforçada traduz o processo psicológico através do qual novas ideias ou percepções são logradas confrontando a experiência com o conteúdo existente da mente (i.e., comparações entre estilos de vida passados e presentes);
2. A percepção cognitiva representa o reconhecimento relatado de compreensão acrescida, de novas percepções ou de informação adicional obtida;
3. A associação retroativa representa a ação através da qual uma nova experiência é modificada ou assimilada numa experiência familiar. Particularmente, extrair significado pessoal através de uma reflexão nostálgica sobre experiências pessoais passadas ou memórias.

Os mesmos autores salientam, ainda, que o processo através do qual a informação histórica é assimilada como sendo pessoalmente relevante significa que os visitantes individuais ganham, efetivamente, diversas experiências de autenticidade. Esta inferência deve levar a que os proprietários da MEH compreendam a influência potencial que a psicologia individual tem no consumo de turismo cultural. O conceito de “auscultação” por nós desenvolvido parece corresponder a este imperativo de conhecer as motivações do hóspede. Acresce que os anfitriões devem compreender que não é somente o estilo clássico de hospedagem que é suscetível de granjear experiências autênticas. Na realidade, os estilos híbrido e moderno também podem

¹⁹⁹ OLSEN, Kjell, *Op. Cit.*, p. 163.

fazê-lo – se assumirmos um conceito de autenticidade construtivista ou existencial em detrimento de uma noção objetivista (i.e., autenticidade do original). Ou seja, características relevantes dos visitantes, tais como a motivação e a experiência pretérita, interagem com fatores ou atributos percebidos do cenário da atração²⁰⁰.

Por conseguinte, os visitantes “codificam” a informação adquirida de modos que lhes são pessoalmente significativos. O intérprete não deve assumir que manipulações exercidas sobre o cenário da atração turística – atendendo às dimensões que ele entende pertinentes – irão determinar o desempenho, uma vez que os indivíduos podem ter codificado a informação privilegiando uma outra dimensão, como sucede quando assoma a memória pessoal.

No turismo patrimonial, o turista pode beneficiar de várias experiências benignas, tais como entender o modo como as pessoas costumavam viver e trabalhar no passado, ser elucidado relativamente a estilos de vida de outrora e sentir-se grato por viver no tempo presente e não no passado.

MCINTOSH e PRENTICE²⁰¹ referem, ainda, que, devido ao escasso tempo despendido pelos turistas culturais no património edificado, as exigências centram-se, normalmente, em mostrar e conhecer o passado, em prejuízo de ser surpreendido ou entretido. Atendendo a esta perspetiva, as atrações são, sobretudo, produtos experienciais que proporcionam sentimentos, emoções, imaginação e conhecimento. Trata-se, literalmente, de construções para a experiência.

Os autores supracitados apresentam, ainda, a noção de “perspicácia”, que procura contribuir para compreender os turistas culturais como “codificadores” itinerantes de informação e experiências históricas e culturais. Segundo este ponto de vista, o conhecimento obtém-se dos cenários patrimoniais, quer eles sejam artificiais ou reais. Esta informação é assimilada pelos turistas, que lhe conferem significado pessoal, convertendo-se em partícipes ativos na produção do seu próprio “ambiente significante” e nas suas próprias experiências de autenticidade.

Por seu turno, ZHU sustenta que a demanda de autenticidade em turismo é co-construída por várias partes interessadas, atendendo à dinâmica da interligação entre regulamentos estatais, visitantes, empreendimentos turísticos e comunidades anfitriãs²⁰². A procura de autenticidade não é, necessariamente, posta em causa quando o conceito se afasta de ideais absolutos “puros”. A mercantilização nos museus, nos núcleos patrimoniais e nos parques temáticos é um fator-

²⁰⁰ MCINTOSH, Alison J.; PRENTICE, Richard C., *Op. Cit.*, p. 600-601.

²⁰¹ *Idem*, p. 607.

²⁰² ZHU, Yujie, *Op. Cit.*, p. 1497.

chave na negociação da autenticidade, uma vez que os bens vendidos são, com frequência, os marcadores do processo de autentificação. Na realidade, ao invés de se contentarem em ver a cultura à distância, é de crer que os turistas querem ser mais “absorvidos” na experiência cultural.

COHEN considera a autenticidade construída um híbrido que congrega os dois mais importantes sub-discursos de autenticidade, pondo em destaque as práticas “subjetivas” pelas quais as pessoas constroem a autenticidade “objetiva” de uma vista, objeto, lugar ou acontecimento. Sob um ponto de vista construtivista, porém, todos os juízos são, num certo sentido, socialmente construídos, mesmo aqueles veiculados por cientistas, especialistas e profissionais. Em obediência a este preceito, os critérios profissionais de curadores ou antropólogos para os juízos de autenticidade “objetiva” são tão construídos quanto os dos turistas vulgares. A diferença prende-se com o facto de os primeiros se acharem autorizados, devido ao seu conhecimento profissional, para definirem esses critérios e para os aplicarem em julgamentos de autenticidade. É uma forma de hegemonia intelectual. A utilização de definições profissionais de autenticidade “objetiva” tem sido censurada por proporcionar um exercício autoritário de poder. Inversamente, o conceito de autenticidade construída contempla uma “democratização” do direito de declarar uma vista, objeto, lugar ou evento “autêntico”²⁰³.

Esta postura pressupõe um afrouxamento da autoridade profissional e uma destabilização dos critérios através dos quais a autenticidade é julgada. Em síntese, qualquer um fica apto a possuir o seu próprio critério e, assim, a decidir quais os aspetos da vista, objeto, lugar ou acontecimento o tornam “autêntico”.

De acordo com a ideologia construtivista, ninguém tem acesso a um mundo real, independente da atividade mental humana e da linguagem simbólica. Alguns autores rejeitam, mesmo, a noção de que existe uma cultura mais autêntica que transcenda ou subjaza aos contactos turísticos. A realidade está subordinada às nossas construções e interpretações. Aquilo que se designa de conhecimento objetivo e verdade é o corolário de distintas opiniões e perspectivas que granjeiam aceitação. O conhecimento e a verdade são criados e não descobertos pela mente na realidade. Assim sendo, o que é promovido pelos turistas torna-se autêntico, ao passo que o que não é propagandeado é considerado não autêntico e não digno de ser visto. A autenticidade construída é sempre relativa e dependente de um contexto, ideologia e tempo.

²⁰³ COHEN, Erik – *‘Authenticity’ in tourism studies: Après la lutte*, p. 78.

A abordagem construtivista aduz uma interpretação diversa da “ingenuidade” dos turistas, que, no entender de Daniel Boorstin e Dean MacCannell, são facilmente ludibriados por representações artificiais, encenadas e falsas. Na verdade, a encenação pode refletir sofisticação da parte dos anfitriões que reivindicam para si a prerrogativa de definir o que é autêntico no contexto do turismo e tolerância da parte dos hóspedes que, destituídos de qualquer padrão que lhes permita ajuizar da autenticidade, estão recetivos a acolher a perspectiva dos anfitriões sem se sentirem atraídos.

Logo, o grau de autenticidade demandada num país estrangeiro está dependente de cada turista. Pese embora o conceito etnográfico de autenticidade preceitue que um artefacto deve ser feito à mão, executado com materiais naturais e não produzido propositadamente para o mercado, a maioria dos turistas admite objetos comercializados como autênticos, desde que apresentem uma configuração tradicional e tenham sido executados por membros de um grupo étnico. De facto, aquilo que é tido como autêntico está tão dependente da interpretação aduzida daquilo que é exibido como do espectador. Então, se a autenticidade é construída socialmente, a autenticidade do objeto enquanto fenómeno é tão fluída, assubstantiva e carente de consenso que se revela inútil²⁰⁴.

1.3.4 Autenticidade “existencial”

Num mundo globalizado, a autenticidade não está incorporada no artefacto – cuja disseminação contribui para a diferenciação cultural do espaço. A omnipresença da imagem, numa cultura em que ela é hegemónica, tem vindo a erodir a diversidade destas regiões culturais. Com o desiderato de resgatar a autenticidade na modernidade tardia, alguns autores abraçaram uma perspectiva existencial. Para HUGHES, esta abordagem exprime-se na aptidão dos indivíduos e das comunidades locais para resistirem à lógica do capitalismo, fazendo a diferença. Independentemente da expansão global do capitalismo consumista, os indivíduos mantêm a prática de estratégias de identificação pessoal, designadamente através de alguns significantes territoriais ou mitos. Ainda que a diferença esteja a ser padronizada e homogeneizada pela propagação do capitalismo consumista, isto, contudo, não denota o fim do significado territorial nem, tampouco, o desaparecimento da individualidade do “eu”²⁰⁵.

²⁰⁴ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 73.

²⁰⁵ HUGHES, George, *Op. Cit.*, p. 796.

Para os defensores desta abordagem, sermos o que somos existencialmente significa existirmos em consonância com a nossa natureza ou essência, o que transcende o comportamento ou as atividades do quotidiano ou a mera meditação sobre si próprio. Só se pode ser momentaneamente autêntico ou inautêntico em diferentes situações, dependendo do modo como se projeta no mundo. Ao assumir para si estes postulados filosóficos, Wang entra em rutura com a conceção convencional da autenticidade orientada para os objetos visitados e propõe a autenticidade existencial para sugerir uma sólida sensação de “eu” autêntico manifesto em duas categorias:

1. “*Autenticidade intrapessoal*”, que está relacionada com os sentimentos corpóreos do prazer, relaxamento, espontaneidade e autorrealização, não porque os turistas considerem os objetos visitados autênticos, mas pelo simples facto de estarem envolvidos em atividades não ordinárias, libertas dos constrangimentos da vida quotidiana. Na verdade, o espaço liminar do turismo providencia uma licença para os turistas participarem em formas temporárias de transgressão, que permitem que o seu lado secreto seja exibido enquanto perseguem experiências hedónicas ilimitadas.
2. “*Autenticidade interpessoal*”; neste caso, os turistas são impulsionados por um desejo de intercâmbio cultural com o “Outro” e por uma interação intensamente autêntica, natural e emocional entre os amigos e os membros da família ou com a comunidade turística. Deste modo, este tipo de autenticidade é afim da noção de “sinceridade” que tem lugar na zona de contacto entre os grupos ou indivíduos participantes, em vez de ser perspectivada como uma qualidade interna da coisa, da personalidade ou outra.

A abordagem de Wang à demanda de autenticidade possibilita o reconhecimento da ação dos atores. Para ZHU, todavia, a conceção de Wang de autenticidade existencial, na qual os turistas e os locais se encontram a meio do caminho, concentra-se no estado de ser sem se referir ao processo dinâmico de se tornar. Com efeito, tanto no caso da autenticidade intrapessoal como na interpessoal, o mundo externo que congrega o meio político, económico e sócio cultural como componente fulcral deixou de ser relevante para o juízo de valor da autenticidade. Esta propriedade converte-se numa autorreflexão com livre curso na sociedade de turismo de massa, mas sem ligação à realidade²⁰⁶.

²⁰⁶ ZHU, Yujie, *Op. Cit.*, p. 1497-1498.

Por sua vez, REISINGER e STEINER sustentam que a autenticidade existencial constitui um modo de conceber a autenticidade do objeto que é passível de harmonizar as perspectivas antagónicas do realismo, construtivismo e pós-modernismo e autorizar a utilização de termos como verdadeiro, real, efetivo e exato.

Este conceito alternativo deriva da filosofia de Heidegger e é aduzido para demonstrar que, muito embora não exista um único conceito ou termo para a autenticidade de todos os objetos turísticos, existe um modo de apreciar o seu realismo. Com efeito, posto que existam dois tipos de autenticidade para Wang²⁰⁷ – a autenticidade dos objetos visitados e a autenticidade existencial –, ambos os termos podem coexistir, mas o último tem uma potencialidade superior para explicar as experiências dos turistas sem ter de recorrer à autenticidade dos objetos. De facto, segundo o autor, quando os turistas se envolvem em atividades como o campismo, a caminhada ou a solidão no deserto, não estão interessados em saber da autenticidade dos objetos visitados, mas em procurar o seu “eu” autêntico com o auxílio destas atividades.

Segundo esta abordagem, o turismo estimula a autenticidade existencial porque as pessoas sentem que, quando estão a desempenhar a atividade, são muito mais autênticas e exprimem-se com muita mais liberdade do que na vida quotidiana, não porque entendam que os objetos visitados são autênticos, mas, apenas, porque estão a envolver-se em atividades excecionais, alheias aos constrangimentos da vida quotidiana.

Heidegger, filósofo fenomenologista, consentiria possivelmente, que o “conceito” de autenticidade objetiva emergisse, mas não na forma habitual de constructo mental, uma vez que, para ele, um conceito nunca é uma representação de alguma “coisa”, é, antes, o modo como os seres humanos se compreendem a si próprios em relação com as coisas. Assim, um conceito, mesmo relativo a coisas, é sempre da própria pessoa. Deste modo, o conceito de autenticidade do objeto será consequência do modo como as pessoas se veem a si próprias em relação a este.

Atendendo a REISINGER e STEINER, a filosofia de Heidegger não acolhe qualquer conceito ou termo que se assemelhe à palavra “autêntico” quando esta se aplica a determinadas coisas, e significa real, genuíno, intocado e imaculado. Estas noções advêm da *teoria das ideias* de Platão, de acordo com a qual algo é mais ou menos real ou correto dependendo de quão fielmente reflete a forma metafísica que determina a sua natureza. Assim, para estarmos perante uma grande obra de arte, uma pintura de uma árvore tem de captar a forma de “ser árvore” e uma sinfonia sobre a dor ou o amor tem de captar a essência (forma) de uma e de outra. Para os

²⁰⁷ Wang *apud* REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 68.

turistas experimentarem autenticidade, por exemplo, da vida no campo, a sua experiência tem captar a essência (forma) da vida no campo.

Para Heidegger, Platão escolheu a palavra *eidos* (ideia) para designar a forma essencial das coisas. Porém, esta palavra já detinha um outro significado que, segundo o alemão, dizia respeito ao aspeto visível de alguma coisa, ao modo como determinada coisa se apresentava aos sentidos. Platão alterou o significado para que *eidos* designasse o aspeto invisível de algo que faz disso aquilo que isso é.

Já na época moderna, Descartes sustentava que as ideias atestavam a realidade ou a verdade digna de crédito. Todavia, estas ideias não eram convergentes com as formas metafísicas de Platão. Em vez disso, as ideias eram o produto do pensamento, da mente e constituíam o fundamento seguro da verdade porque eram uma dádiva de Deus. Na tradição racionalista – que mantém a sua eficácia ideológica atualmente (expurgada da ação divina) – a autenticidade ou a verdade é, ainda, determinada por quanto alguma coisa se assemelha à ideia que as pessoas fazem dela.

Por conseguinte, os turistas têm ideias pré-concebidas acerca dos lugares que vão visitar. Por outro lado, os guias turísticos ou, mesmo, os turistas anteriores podem dizer-lhes o que devem esperar. Acresce que podem, também, ser influenciados por ideias oriundas de fontes não turísticas, tais como filmes, televisão, literatura, vídeos e registos. Assim sendo, se os turistas esperam que a comunidade local – por hipótese, de determinada ilha polinésia – saúde os hóspedes com dançarinas e grinaldas de flores, estes são suscetíveis de experienciar um tal acolhimento como autêntico, mesmo quando quem saúda seja um executante pago que não suporta turistas²⁰⁸.

O nosso estudo parece dar fundamento a este postulado, quando coloca em evidência a importância de os anfitriões saberem gerir as expectativas dos hóspedes para conseguirem aumentar a reputação da casa. Os proprietários devem, portanto, evitar criar falsas expectativas, pois tal aumentará a possibilidade de sobrevirem avaliações negativas da hospedagem. Deste modo, a proposta de hospedagem deve ser sempre superior ao que o hóspede está a esperar, para que possa ser considerada autêntica por eles.

Heidegger asseverava que vivemos na época da imagem do mundo, ou seja estamos num tempo em que as pessoas pensam que o mundo é de um modo consentâneo com a ideia que fazem dele. Logo, o mundo está de acordo com as representações humanas a ele relativas.

²⁰⁸ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 75.

Independentemente de a representação ser objetiva, construída ou ilegítima; trata-se do mundo como é representado através da nossa ideia ou *eidos* respeitante a ele.

A maneira como o mundo se afigura (o antigo sentido de *eidos*) é menos relevante do que a forma invisível que lhe é atribuída pelas mentes humanas. Logo, as ideias dos turistas referentes à autenticidade estabelecem o padrão daquilo que é autêntico para eles e daquilo que não o é. O que os turistas julgam ser autêntico torna-se autêntico para eles na era da imagem do mundo²⁰⁹.

Se aceitarmos os postulados de Heidegger como verdadeiros, tudo o que os turistas experienciam, aquilo que veem, tocam, ouvem, cheiram e provam é real e autêntico em si mesmo. Tudo aquilo que experimentam é aquilo que é, o modo como o mundo é, o modo como a cultura é, o modo como o turismo funciona. São todos frutos válidos da experiência. Os turistas exploram as suas próprias experiências e compreendem o mundo que visitam mediante os seus próprios termos.

Para Wang, a autenticidade orientada para o objeto não foi bem-sucedida em explicar muitas das motivações e experiências com que nos debatemos no turismo. Este autor propõe, portanto, aquilo que designa de “autenticidade existencial”, um estado virtual de ser que pode ser despoletado pelas atividades turísticas, também designado de autenticidade relacionada com a atividade. Na realidade, o relaxamento de normas e a ausência de controlo de um comportamento normalmente escrutinado conduz os participantes a terem uma conduta e uma autoconsciência que percecionam como sendo fiel a si mesmos²¹⁰.

1.3.5 Autenticidade “encenada”

Dean MacCannell foi o responsável pela introdução, na década de 70, do conceito de autenticidade “encenada”, no âmbito do turismo étnico. Atendendo a esta tese, os visitados (anfitriões) põe a sua cultura (e, mesmo, eles próprios) à venda para criarem um pacote turístico apelativo. Na medida em que este “empacotamento” transforma a natureza do produto, a autenticidade demandada pelo visitante converte-se numa “autenticidade encenada” fornecida pelo visitado.

²⁰⁹ *Ibidem.*

²¹⁰ KIM, Hyounggon; JAMAL, Tazim, *Op. Cit.*, p. 184.

O sociólogo norte-americano justifica a utilização do conceito de autenticidade encenada quando os turistas procuram os originais e, conseqüentemente, se tornam vítimas de autenticidade encenada. Para ele, as experiências não podem ser consideradas autênticas, mesmo que as próprias pessoas pensem que as alcançaram.

Neste sentido, a encenação contempla o deslocamento da produção cultural de um sítio para o outro e mudanças para ajustar a novas condições de tempo e espaço. Na opinião de CHHABRA *et al.*, isto não significa, contudo, que haja superficialidade, uma vez que as pessoas podem migrar pelo mundo afora e, ainda assim, levarem a sua cultura consigo. Ademais, a cultura altera-se com o tempo. De facto, os grupos étnicos realizam festivais para fomentar a nostalgia pelo passado, tanto quanto para fortalecer os seus laços culturais presentes. Assim sendo, a encenação não obsta, necessariamente, à autenticidade. Por outras palavras, o que é encenado não é superficial, uma vez que contém elementos da tradição original²¹¹. Na realidade, Malcom Crick²¹² é da opinião de que, num certo sentido, todas as culturas são “encenadas” ou inautênticas. Estão, incessantemente, a ser refeitas, reinventadas e os seus elementos reorganizados, quer sejam ou não vistos pelos turistas.

Muito frequentemente, considera-se que, devido à sua natureza circunscrita e evanescente, os encontros turísticos estão manietados por um sistema de significado e de valor que pode nunca ir além da representação. Assim sendo, os turistas não experimentam a alteridade, o “enclave” turístico certifica-se de que não vão a nenhum lugar real. Acresce que, à medida que a encenação se revela falsa, a indústria procura criar formas cada vez mais profundas de “autenticidade encenada”, arrastando os turistas para regiões de bastidores ilegítimamente artificiais. Estes bastidores falsos, para MacCannell, são ainda mais insidiosos do que uma inautêntica região de fachada. É sempre possível, portanto, que aquilo que é tido como uma entrada numa região de bastidores seja, apenas, um acesso à região de fachada que foi completamente montada antecipando a visita turística.

No entender de TAYLOR, o turismo situa as pessoas em zonas de contacto. A noção de “autenticidade encenada” nega a “realidade” deste contacto e que as identidades que são relevantes para os chamados “executantes” são expressas nesse lugar. Este é o paradigma que MacCannell descreve, servindo-se do trabalho do sociólogo Erving Goffman como parte da sua análise de autenticidade. O cerne desta estratégia reside na aplicação de uma divisão evidente

²¹¹ CHHABRA, Deepak; HEALY, Robert; SILLS, Erin. *Op. Cit.*, p. 715

²¹² Crick *apud* URRY, John – The sociology of tourism, p. 11-12.

entre aquilo que é considerado real e o que é tido como uma representação inferior dessa realidade. Com efeito, a cisão entre o sujeito e sua função, ou entre o real e o que é representado, que acompanha as representações culturais, acarreta, normalmente, um hiato no tempo. É esta separação que conduz à ampla condenação dos eventos turísticos como sendo inautênticos. De acordo com a tradição modernista, a cultura “em cena” é considerada como cultura fora de contexto e, portanto, como uma violação da autenticidade localizada²¹³.

Para COHEN, a teorização de MacCannell aplica-se àquilo que o primeiro designa de turismo “experencial”. Neste caso, uma desmistificação inautêntica da vida social dos anfitriões, não é apenas uma mentira, mas uma “supermentira”, como pretende MacCannell:

The touristic experience that comes out of the tourist setting is based on inauthenticity, and as such it is superficial when compared with careful study; it is morally inferior to mere experience. A mere experience may be mystified, but a touristic experience is always mystified, and the lie contained in the touristic experience, moreover, presents itself as a truthful revelation, as the vehicle that carries the onlooker behind false fronts in to reality. The idea here is that a false back is more insidious and dangerous than a false front, or an inauthentic demystification of social life is not merely a lie but a superlie, the kind that drips with sincerity²¹⁴.

Há, de facto, elevadas possibilidades de os turistas que anseiam autenticidade serem objeto de engodo pela indústria turística e a sua experiência ser falseada. Enquanto eles não se aperceberem dessa falsificação, poderão estar iludidos que atingiram o seu objetivo. Todavia, se e quando se aperceberem do logro em que caíram, atingirão um estado de clarividência, mas, também, de desencanto. O seu ressentimento dará lugar a exigência de “honestidade no turismo”²¹⁵.

Quanto ao turista que viaja em modo experimental, também este se depara com o problema de autenticidade, mas o perigo de desilusão é inferior, uma vez que a sua vontade de experimentar outras formas de vida, e não apenas de experienciá-las, leva-o para fora dos circuitos turísticos habituais e a aperfeiçoar as suas faculdades críticas. COHEN adverte, ainda, que, se a falsa consciência é a ameaça que o turista “experencial” tem de enfrentar, no caso do turista experimental, o preço a pagar é a total desorientação e alienação final da sociedade

²¹³ TAYLOR, John P., *Op. Cit.*, p. 15.

²¹⁴ MACCANNELL, Dean – Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings, p. 599.

²¹⁵ COHEN, Erik – A phenomenology of tourist experiences, p. 106.

humana. Neste último caso, o turista irá testemunhar uma disparidade entre a conceção ideal e a vida real, o que poderá redundar numa crise pessoal. A título de ilustração, uma localidade pode ser “encenada” como sendo remota, ou “não turística” para aliciar os turistas a “descobri-la”. Igualmente, os nativos de lugares “exóticos” podem ser ensinados a “fazerem de nativo” para aparentarem autenticidade aos turistas.

Para CRANG²¹⁶, no mundo ocidental, um turista nunca pode experimentar a autenticidade, quedando-se sempre com marcadores dessa experiência em vez de fruir da experiência *per se*. Neste sentido, podemos alojar-nos numa casa senhorial e só encontrarmos sinais da presença da atividade turística. Estes são os marcadores que nos indicam que se trata de uma casa histórica e familiar (e.g. fotografias de elementos da família anfitriã nas salas ou cortinas com o brasão de família) e que contrasta com as casas que não o são. Neste contexto, não existe qualquer contacto não mediado com o passado e tudo se converte num sinal de si próprio.

No que lhe diz respeito, SELWYN entende que o turismo é um espaço em que os mitos são produzidos em larga escala. Esta atividade baseia-se, então, numa invenção e reinvenção da tradição e na produção e consumo de mitos e de inautenticidades encenadas. Isto sucede quando a tradição é revivida de modo teatral, alienando-a daquilo que é tido como conhecimento sério, mantendo-a apenas viva através de um isolamento artificial, criando critérios e funções especiais para ela, que se distinguem da verdadeira cognição²¹⁷.

De facto, a retórica turística está preñe de manifestações da importância da autenticidade da relação entre os turistas e aquilo que eles observam: “esta é uma casa nativa *típica*”; “este é o *verdadeiro* lugar onde o líder caiu”; “esta é *mesmo* a caneta utilizada para assinar a lei”; “este é o manuscrito *original*”; “este é um fragmento *real* da *verdadeira* Coroa de Espinhos”.

1.3.6 Regiões de “fachada” e “bastidores”

Em concomitância com uma divisão de senso comum, Erving Goffman enunciou uma distribuição estrutural de estabelecimentos sociais naquilo a que designou de regiões de “fachada” e de “bastidores”. Goffman definiu região como «todo o lugar de algum modo limitado por barreiras à percepção²¹⁸». Na sociedade ocidental, um certo desempenho é,

²¹⁶ CRANG, Mike, *Op. Cit.*, p. 416.

²¹⁷ SELWYN, Tom, *Op. Cit.*, p. 28.

²¹⁸ GOFFMAN, Erving – *A apresentação do eu na vida de todos os dias*. Lisboa: Relógio d’Água, 1993, p. 129.

habitualmente, representado numa região extremamente determinada, a que diversas vezes se acrescentam limites temporais específicos.

Neste sentido, o termo “região de fachada” refere-se ao lugar onde o desempenho é representado. Por sua vez, a “região de traseiras” ou “bastidores” é o lugar, relacionado com determinado desempenho, «onde as impressões visadas por esse desempenho são contrariadas conscientemente com toda a naturalidade²¹⁹.»

Como vimos acima, Dean MacCannell colocava em causa a capacidade de os turistas, efetivamente, testemunharem aquilo que é autêntico nas culturas estrangeiras que visitam. Quando muito, tratar-se-iam de pseudo-experiências. O mesmo autor sustentava que, perante um influxo de turistas de massa, as comunidades anfitriãs procuram proteger e isolar a sua cultura criando regiões de bastidores – onde os nativos prosseguem as suas tradições significativas fora do olhar dos turistas – e regiões de fachada – onde os nativos desempenham uma gama limitada de atividades para as audiências turísticas. MacCannell argumentava, ainda, que, para os turistas tomarem contacto com uma cultura estrangeira autêntica, os mesmos necessitam de sair das ruas principais, dos centros comerciais e das atrações turísticas, onde apenas vigora a autenticidade encenada. Porém, MacCannell advertiu, também, para a possibilidade de serem estabelecidas falsas regiões de bastidores com o propósito de iludir os turistas e de estas poderem, até, ser mais inautênticas do que as regiões de fachada encenadas²²⁰. FORTUNA refere-se a esta situação nos seguintes termos: «a artificialização dos ambientes e os arranjos (turísticos e promocionais) dos lugares impedem o turista de definir com clareza a fronteira entre as regiões de bastidores (autênticas e vernaculares) e as regiões de fachada (encenadas e artificiais) dos ambientes sociais ou naturais que visita²²¹.»

Por sua parte, HUGHES²²² faz referência ao facto de MacCannell se ter confrontado, aquando do seu estudo das regiões de bastidores e da demanda de autenticidade dos turistas, com a ansiedade demonstrada pelos residentes a respeito da possibilidade de estranhos conhecerem os segredos desta resguardada “região de traseiras”. De facto, convencionalmente, advogava-se que, no que toca à assimilação dos lugares no turismo, a autenticidade compreendia algum grau de participação no modo de vida da comunidade anfitriã e que essas experiências eram necessárias para compreender a identidade local e o espírito do lugar. Ao

²¹⁹ *Idem*, p. 135.

²²⁰ REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J., *Op. Cit.*, p. 67-68.

²²¹ FORTUNA, Carlos, *Op. Cit.*, p. 62.

²²² HUGHES, George, *Op. Cit.*, p. 795.

procurarem as regiões de bastidores, os turistas visavam conhecer o pequeno lugar que os locais frequentavam ao virar da esquina do quarteirão principal. Ou seja, os turistas que demandavam autenticidade procuravam experienciar os artefactos (roupas, ferramentas, local de trabalho e lar) e mentefactos (arte, dança, religião e estórias) das comunidades da região de bastidores validadas pelo parentesco e preservadas pelo isolamento territorial²²³.

Por conseguinte, na MEH, a região de fachada é o ponto de encontro de anfitriões e hóspedes e a região de bastidores é o lugar onde os membros da família anfitriã e o pessoal se retiram entre desempenhos para relaxarem e para se prepararem. MACCANNELL apresenta vários exemplos de regiões de bastidores: cozinhas, casas de banho de executivos, a sala ou departamento de uma empresa onde o verdadeiro trabalho passa despercebido. Exemplos de regiões de fachada são escritórios de receção, salas-de-estar e similares. Ainda que haja certas configurações arquitetónicas que são suscetíveis de serem utilizadas para apoiar esta divisão²²⁴, esta é de pendor eminentemente social, escorada no tipo de desempenho social que é posto em prática num lugar e nos papéis sociais que aí se acham²²⁵.

Uma região de bastidores – encerrada ao público e a intrusos – permite o encobrimento de apetrechos e de atividades que podem descredibilizar o desempenho da fachada. Ou seja, dar a ideia de realidade social exige algum tipo de mistificação. MacCannell adverte para o facto de a realidade social que é alicerçada no logro poder vir a revelar-se “falsa”. No turismo, sucede, amiúde, que a ilusão visa criar um sentido de realidade “real”. Quando há uma diferenciação entre regiões de fachada e de traseiras, a verdade já não pode falar por si própria, tem de ser anunciada e revelada. A mistificação pode, portanto, ser o resultado do afã individual de manipular a exterioridade social. Todavia, o facto de existir uma região de bastidores cria a ideia de que existem mais coisas do que aquelas que se podem ver. Mesmo quando as regiões de traseiras não velam quaisquer segredos, estes são lugares onde, comumente, se julga que eles estão. GOFFMAN torna evidente esta polaridade social:

Uma vez que os segredos decisivos de uma exibição são visíveis dos bastidores, e uma vez que os atores se comportam independentemente das personagens que representam quando aí se encontram, é natural que a passagem da região de fachada

²²³ WAITT, Gordon, *Op. Cit.*, p. 847.

²²⁴ A nossa teoria tornou explícito este procedimento. Como veremos, alguns anfitriões servem-se deste expediente para segregarem o hóspede relativamente às regiões de bastidores, criando circuitos próprios para eles.

²²⁵ MACCANNELL, Dean – Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings, p. 590.

para a região de traseiras seja vedada aos membros da audiência, ou que o conjunto dos bastidores lhe seja escondido²²⁶.

Nas sociedades ocidentais, por todo o lado, tende a evidenciar-se uma linguagem informal ou de bastidores e uma outra linguagem comportamental, típica de períodos em que é representado um determinado desempenho. Usualmente, portanto, o comportamento dos bastidores distingue-se por consentir pequenos gestos que, facilmente, seriam considerados como atos simbólicos de intimidade e falta de respeito pelos demais presentes, enquanto a conduta da região de fachada se opõe a esses gestos ou atos potencialmente ofensivos²²⁷.

Na nossa investigação, apurámos que algumas casas informalizam mais do que outras. Na fase da improvisação, esta propensão é mais clara, consubstanciando-se numa maior permeabilidade da família anfitriã à audiência. Aqui, existe a tendência para transformar os bastidores em toda e qualquer região da casa. É claro que uma total porosidade de espaços não é possível em nenhuma casa, por razões que GOFFMAN torna manifestas:

Quando está na cama, a dormir, o indivíduo encontra-se igualmente imobilizado, expressivamente falando, e poderá, durante alguns minutos após o despertar, não estar em condições de participar numa interação ou de assumir com o rosto uma expressão de sociabilidade adequada – o que até certo ponto explica a tendência no sentido de o quarto de cama ser montado longe da parte mais ativa da casa. A utilidade desta distância revela-se maior quando pensamos que é nos quartos de cama que se presume ter lugar a atividade sexual; esta última é a forma de interação que torna os atores incapazes de assumirem de um momento para o outro os seus papéis no quadro de uma interação diferente²²⁸.

Igualmente, a nossa teoria salientou que, na fase de profissionalização da MEH, a formalização começa a adquirir cada vez mais relevo. Haverá, portanto, uma tendência para se erigir uma região de fachada mais vincada e sobrevirá uma menor fluidez entre as duas regiões do que aquela que sucedia na primeira fase. Por outro lado, o pessoal que é socialmente menos idóneo (e.g. não sabe falar inglês) passa a estar confinado à região de traseiras. Com efeito, a pessoalização – que é mais intensa se o hóspede é frequente e se fica instalado muito tempo na

²²⁶ GOFFMAN, Erving, *Op. Cit.*, p. 138.

²²⁷ *Idem*, p. 154.

²²⁸ *Idem*, p. 146.

casa – permite que o hóspede de sinta um membro da família anfitriã, ou seja, que partilhe as regiões de bastidores com a família anfitriã. Autoriza-se, assim, que os hóspedes sensíveis à MEH vislumbrem mais além dos meros desempenhos profissionais da família anfitriã, compreendendo e aceitando a mesma tal qual ela é.

MacCannell amplia a dicotomia de Goffman entre regiões de fachada e de bastidores, apresentando seis regiões que, segundo o primeiro autor, são teoricamente discerníveis:

- I. *Fase Um*: a primeira região enunciada por Goffman – aquela em que os turistas, supostamente, querem penetrar e superar;
- II. *Fase Dois*: aqui, MacCannell sustenta a existência de uma região de fachada turística que foi decorada para se parecer superficialmente uma região de traseiras;
- III. *Fase Três*: uma região de fachada totalmente organizada para representar uma região de traseiras/bastidores;
- IV. *Fase Quatro*: ambientes abertos a estranhos, mas que devem ser, fundamentalmente, considerados regiões de bastidores;
- V. *Fase Cinco*: ambientes de acesso mais limitado a estranhos;
- VI. *Fase Seis*: a região de bastidores de Goffman.

As experiências disponíveis nas fases *dois* e *três* são designadas de “autenticidade encenada” por MacCannell. Portanto, num contexto turístico, as pessoas da região de fachada são aquelas que estão conscientes de estarem a criar uma exibição em benefício do turismo, enquanto os indivíduos da região de bastidores são aqueles que estão ausentes dos holofotes da atividade turística. Estas pessoas da região de traseiras podem ser, quer aquelas que apoiam as pessoas da fachada e que fazem com que o desempenho nessa região funcione (e.g. mulher de limpeza, mecânico, equipa de *catering*, jardineiros, etc.), quer pessoas que levam a efeito papéis que não estão associados ao turismo (e.g. trabalhadores, profissionais; camponeses)²²⁹.

O controlo praticado sobre a região de fachada é um modo de segregação da audiência. A impossibilidade de manter esse controlo deixa o ator na situação de desconhecer que personagem deverá encarnar a cada momento, tornando árduo alcançar o êxito dramático em qualquer dos seus papéis. Quando a segregação da audiência é mal sucedida e um estranho tem

²²⁹ PEARCE, Philip L.; MOSCARDO, Gianna M., *Op. Cit.*, p. 125.

acesso a um desempenho que não foi produzido para ele, geram-se problemas difíceis no que toca à gestão das impressões²³⁰.

O nosso estudo contribui positivamente para corroborar esta teoria e expandi-la em alguns domínios. Duas propriedades da MEH, que designámos de “segregando” e “aproximando” trazem uma confirmação empírica à teorização de Goffman e MacCannell. Verificámos que a requalificação dos anexos permite segregar hóspedes insensíveis à MEH. Na fase de profissionalização da MEH, há uma tendência maior para uma separação física dos aposentos dos hóspedes, de modo a assegurar a intimidade da família anfitriã. Hospedar nos anexos permite exercer um maior controlo sobre os hóspedes. A auscultação que é feita ao hóspede ditará se este será objeto de segregação ou de acercamento espaciais.

²³⁰ GOFFMAN, Erving, *Op. Cit.*, p. 166.

CAPÍTULO II

TURISMO DE HABITAÇÃO: O ESTADO DA ARTE

Em Portugal, o turismo é uma das atividades económicas que mais emprego e rendimento geram. No contexto de crise do mundo rural, o turismo tem vindo a ser encarado pelas entidades públicas e pelos agentes adstritos ao mundo rural como um meio privilegiado de revitalização daquele espaço e como uma não despicienda fonte geradora de receitas²³¹.

Efetivamente, o mundo rural tem sido afetado, nos últimos anos, por inúmeras mutações que têm conduzido ao declínio da agricultura como atividade âncora dessas áreas²³². Por outro lado, as zonas rurais têm testemunhado uma acentuada desertificação, à qual está associado o processo de envelhecimento acelerado da população e o êxodo rural dos efetivos jovens para as cidades²³³. Esta penúria demográfica trouxe consigo uma necessidade de reconverter o espaço rural. Neste sentido, as zonas rurais têm-se convertido em espaços “multifuncionais” e, por vezes, de “consumo”, procurando corresponder a uma procura de lazer e de turismo das populações urbanas²³⁴.

Sem embargo, o menosprezo votado à índole produtiva das zonas rurais, a mercantilização do meio rural por parte do Estado e dos visitantes, o surgimento de inúmeros antagonismos entre os habitantes locais e os visitantes «pode colocar as populações rurais numa situação de relativa subalternidade face aos interesses exteriores protagonizados pelo Estado e pelos visitantes²³⁵.»

Porém, o turismo, quando desempenhado de forma sustentável, apresenta benefícios de longo prazo. Na realidade, esta prática implica um sistema de atividades económicas ligadas à

²³¹ RIBEIRO, Cadima J.; FREITAS, Maria Marlene de; MENDES, Raquel Bernardette – *O Turismo no espaço rural: Uma digressão pelo tema a pretexto da situação e evolução do fenómeno em Portugal*. Braga: NIPE/EEG Universidade do Minho, 2001. [Consult 21 jan 2015]. Disponível na Internet: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/1397/1/TurismoEspacoRural.pdf>.

²³² CAVACO, Carminda – Desafios de desenvolvimento rural: notas de leitura.

²³³ RIBEIRO, Manuela; MARQUES, Carlos – Rural tourism and the development of less favoured areas – between rhetoric and practice.

²³⁴ KASTENHOLZ, Elisabeth, *et al.*, *Op. Cit.*, p. 253-286.

²³⁵ FIGUEIREDO, Elisabete – “Quantas mais ‘aldeias típicas’ conseguimos suportar? Algumas reflexões a propósito do turismo como instrumento de desenvolvimento local em meio rural?”. In: SIMÕES, Orlando; CRISTÓVÃO, Artur, org. *TERN: Turismo em espaços rurais e naturais*. Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra, 2003, p. 65-81, p. 72.

provisão de alojamento, alimentação e bebidas, transportes, entretenimento e outros serviços para os turistas que geram um efeito multiplicador na economia²³⁶.

O TH foi consumado como projeto piloto em 1978, sendo implementado em quatro territórios: Ponte de Lima, Vouzela, Castelo de Vide e Vila Viçosa. A sua criação visava combater as assimetrias regionais do território nacional e oferecer capacidade hoteleira diferenciada em zonas em que ela escasseava. Em 1982, por intermédio do Despacho n.º 102/82, era encetado o programa de TH²³⁷.

Atendendo à normativa portuguesa atualmente em vigor (Decreto-lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro) são «empreendimentos de turismo de habitação os estabelecimentos de natureza familiar instalados em imóveis antigos particulares que, pelo seu valor arquitetónico, histórico ou artístico, sejam representativos de uma determinada época, nomeadamente palácios e solares, podendo localizar-se em espaços rurais ou urbanos²³⁸.»

Em verdade, o TH tem vindo a contribuir para restaurar muitas casas de património erudito, granjeando o reconhecimento e consideração das populações dos meios onde se insere, concorrendo, igualmente, para o “regresso às origens” de inúmeras famílias outrora instaladas em zonas urbanas e para a emergência de novas modalidades de turismo nas zonas rurais. Ademais, juntamente com o Turismo em Espaço Rural (doravante TER), o TH contribuiu, definitivamente, para a diversificação da oferta turística; a redução da sazonalidade; a cooperação entre os atores locais; a ativação de projetos de animação turística e oferta de serviços adjuvantes da atividade turística, tendo originado uma conscientização das entidades e instituições para os seus impactos a nível social, económico e ambiental²³⁹.

Efetivamente, tanto o TH como o TER constituem produtos diferenciados e não massificados, pelo que não se regem pelo fator preço. Hoje, o que é privilegiado pelo consumidor deste tipo de turismo é a localização e as características do alojamento. Em conformidade, as casas de TH debatem-se com a necessidade de certificarem o seu produto²⁴⁰.

²³⁶ RIBEIRO, José Cadima; VAREIRO, Laurentina da Cruz – Turismo e desenvolvimento regional: O espaço rural como destino turístico. In: *Congresso Internacional da Casa Nobre - Um Património para o Futuro*, 1, Arcos de Valdevez, 10 a 12 de novembro 2005 – Actas. Arcos de Valdevez: Município de Arcos de Valdevez, 2007, p. 551-565.

²³⁷ SILVA, Luís – *Casas no Campo: Etnografia do Turismo Rural em Portugal*. Lisboa: ICS, 2009, p. 50.

²³⁸ CENTRO NACIONAL DO TURISMO EM ESPAÇO RURAL – *Estudos & outros documentos* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <<http://www.center.pt/PT/estudos.php>>.

²³⁹ SILVA, Luís – Perspectiva antropológica do turismo de habitação. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 8, n.º 1 (2010), p. 31-46.

²⁴⁰ TURIHAB – *Encontro Nacional do Turismo de Habitação e TER*, 5, Convento de Refóios, Ponte de Lima, 26 de outubro de 2013 [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB [Consult. 22 jan. 2015] (2013). Disponível na Internet: <http://www.turihab.pt/PT/encontro_2013.html>.

Existe, também, uma necessidade crescente de trabalhar em rede, que deve ser mais valorizada pelas entidades turísticas²⁴¹. A presente investigação deverá facultar informação relevante, quer aos proprietários, quer às entidades parceiras, por forma a incrementar a qualidade deste tipo de turismo e as receitas dele advenientes.

2.1 A atividade em números

Considerando este nicho turístico do ponto de vista estatístico, em 2008, 82% das unidades de TH e TER em funcionamento situavam-se nas regiões Norte (43,8%), Centro (22,2%) e Alentejo (15,9%), disponibilizando uma oferta de 9.698 camas. No mesmo ano, existiam 233 casas de TH no nosso país, as quais possuíam uma capacidade de alojamento de 2.733 camas. Sensivelmente metade dos estabelecimentos e respetivos leitos situavam-se no Norte, a saber: 116 estabelecimentos de TH com uma capacidade de alojamento de 1.329 camas²⁴².

Do exposto, constata-se a relevância da região Norte na oferta global desta modalidade e o cabimento de um estudo sobretudo nela centrado, a partir de uma abordagem metodológica inédita no estudo deste tipo de turismo (a TFC) – que já antes foi analisado por CAVACO, RODRIGUES, SILVA, e PAÚL SILVA sob uma perspetiva geográfica e antropológica²⁴³.

Regressando à análise estatística, em Portugal, em TH, dormiram, no mesmo período, 11.000 alemães; 3.600 holandeses; 9.000 espanhóis; 8.200 britânicos; 5.900 franceses; e 16.100 hóspedes de outras nacionalidades. Houve, no total, 53.800 pernoitas de estrangeiros e 49.700 de nacionais (ver Figura 3). Em 2008, o Norte registou uma taxa de ocupação-cama de 10,4%, e o país de 9,7%²⁴⁴. Este último dado remete-nos para a necessidade de dinamizar a taxa de ocupação da atividade, pelo que uma investigação que se focalize nas práticas de gestão dos

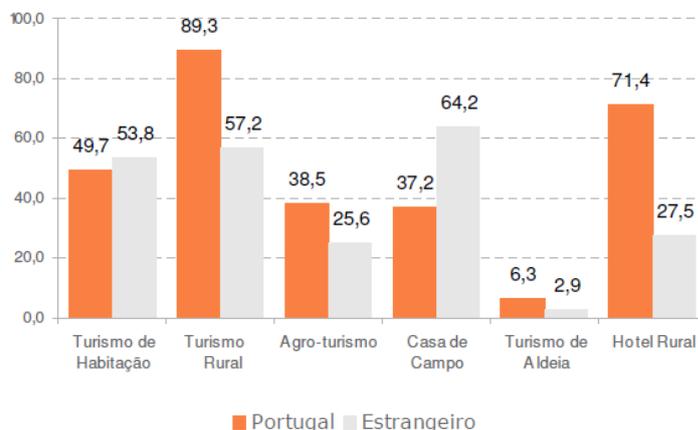
²⁴¹ TURISMO DO ALENTEJO – ERT, org. *Congresso Internacional de Turismo Rural*, 1, Reguengos de Monsaraz, 30-31 de outubro 2014 – conclusões. [em linha]. Beja: Turismo do Alentejo – ERT [Consult. 22 jan. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.turismorural2014.com/pt/conteudo/programa/conclusoes-da-conferencia/Conclusoes.html>.

²⁴² TURISMO DE PORTUGAL – *Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural: A oferta e a procura – 2008* [em linha]. Lisboa: Proturismo [Consult. 21 jan. 2015]. Maio 2009. Disponível na Internet: <http://www.turismodeportugal.pt>.

²⁴³ *Vd. CAVACO, Carminda – Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*. In: CAVACO, Carminda, org. *Desenvolvimento rural: desafio e utopia*. Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa, 1999, p. 281-292; RODRIGUES, Fernando Matos – *O Turismo de Habitação no Douro – para uma antropologia da hospitalidade nas casas de turismo*. In: *Congresso Internacional da Casa Nobre – Um Património para o Futuro*, 3, Arcos de Valdevez, 2 a 4 de dezembro 2011 – Actas. Arcos de Valdevez: Município de Arcos de Valdevez, 2013, p. 1195-1209; SILVA, Luís, *Perspetiva antropológica do turismo de habitação em Portugal*; SILVA, Sara Miriam Paúl – *Ponte de Lima – Património histórico e turismo: As Casas Senhoriais (“Casas Antigas”) como espaços de Turismo de Habitação*. Dissertação de 2º Ciclo de Estudos em Turismo orientada pela Prof. Dra. Mª Inês Ferreira de Amorim Brandão da Silva e apresentada na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, na especialidade de turismo. Texto policopiado.

²⁴⁴ TURISMO DE PORTUGAL – *Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural: A oferta e a procura – 2008*.

proprietários de TH, procurando indagar virtudes e debilidades nas mesmas, pode constituir um contributo profícuo para a dinamização da oferta turística geral.



Fonte: <http://www.turismodeportugal.pt> (consultado em 19-09-2015)

Figura 3. Estimativa de dormidas por modalidades (em milhares) - ano de 2008

Em 2012, o número de estabelecimentos de TH quedava-se pelos 197 (96 a Norte; 59 no Centro, 13 em Lisboa, 28 no Alentejo e 1 no Algarve) albergando 2.777 camas (1.249 a Norte, 779 no Centro, 217 em Lisboa, 510 no Alentejo e 22 no Algarve). Nesse ano, a modalidade contabilizou 70.000 hóspedes (34.000 a Norte; 22.000 ao Centro; 5.000 em Lisboa; 8.000 no Alentejo e 1.000 no Algarve) e 140.000 dormidas (71.000 a Norte; 36.000 no Centro; 16.000 em Lisboa; 15.000 no Alentejo e 3.000 no Algarve).

Se nos reportamos a dados mais recentes, em 2013, o número de estabelecimentos de TH no continente era de 160, com uma capacidade de 2.377 camas. Nesse ano, pernoitaram nesse tipo de estabelecimentos 51.000 hóspedes para 105.000 dormidas. O número de dormidas a Norte cifrava-se em 55.000, para um total no continente de 105.000 e, no país, de 118.000. Quanto aos hóspedes que se alojaram em TH no mesmo período, 56.000 fizeram-no em Portugal, 51.000 no continente e 26.000 no Norte²⁴⁵.

Em 2014, o TH contava com 175 unidades, que correspondiam a 19,8% do total da oferta de estabelecimentos de TER e TH (883 na globalidade). No tocante à capacidade disponível, o TH dispunha de 19% de um total de 13.700 camas, tendo-se mantido estável relativamente ao

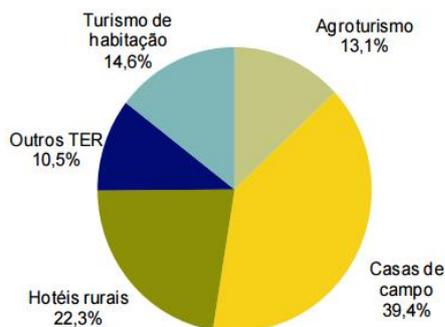
²⁴⁵ INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA – *Dados estatísticos: Base de dados* [em linha]. Lisboa: INE. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_base_dados.>.

ano transato (+0,3%). O Norte dispunha de 37,5% do total dos estabelecimentos e 36,5% das camas); o Alentejo dispunha de 22,1% e 25,7%, respetivamente, e o Centro de 18,7% e 18,4%, respetivamente.

NUTS	Total TER e TH	Turismo no Espaço Rural				Turismo de Habitação
		Agro-turismo	Casas de Campo	Hóteis Rurais	Outros TER	
PORTUGAL	883	119	426	60	103	175
CONTINENTE	760	114	338	57	90	161
Norte	331	49	136	23	41	82
Centro	165	17	70	11	18	49
Lisboa	29	3	15	2	2	7
Alentejo	195	37	98	15	23	22
Algarve	40	8	19	6	6	1
REG. AUTÓNOMA AÇORES	81	2	58	0	13	8
REG. AUTÓNOMA MADEIRA	42	3	30	3	0	6

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (consultado em 19-09-2015)

Figura 4. Número de estabelecimentos por modalidade de turismo (ano de 2014)



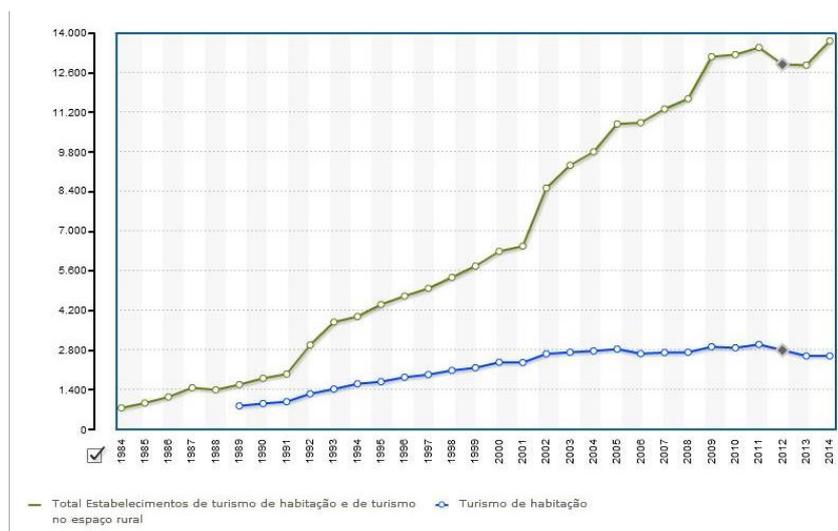
Fonte: Instituto Nacional de Estatística (consultado em 19-09-2015)

Figura 5. Dormidas no TER e TH por modalidade - ano de 2014

As estatísticas sobre TER revelam a existência de um crescimento médio anual superior a 10% no número estimado de dormidas, de 1984 a 2007. Por outra banda, desde 1984 até 2014, o número de empreendimentos de TH e TER registados na autoridade responsável pelo turismo

em Portugal cresceu de 103 para 883 unidades – atingindo um pico de 1.191 em 2009 –, ao passo que a respetiva capacidade de hospedagem aumentou de 763 para 13.733 camas (atingindo o seu apogeu em 2014). Em 2007, segundo SILVA, o TH e o TER representavam um terço da oferta nacional de unidades de alojamento turístico, 4% da respetiva capacidade de hospedagem e 1% do número de dormidas²⁴⁶. Em 1990, os quartos em estabelecimentos de TH e TER não superavam os 890. Já em 2014, chegavam aos 6.511. No que toca às dormidas nestes dois tipos de estabelecimentos, em 1984 eram de 31.900, sendo, em 2014, de 855.700 (um acréscimo considerável relativamente às 744.800 de 2013).²⁴⁷

No caso particular do TH, o número de camas tem sofrido uma importante evolução desde 1990, ano em que o seu número estava limitado a 920, até às 2.603 de 2014 (ver Figura 6). O paroxismo, todavia, registou-se em 2011, com 3.004 camas. Relativamente a 2012, houve um decréscimo considerável, visto que este ano contava com 2.805. O número de estabelecimentos de TH tem, também, crescido, dos 112 de 1990 aos 175 de 2014 (ver Figura 7). Porém, depois do pico registado em 2009 de 250, o seu número tem decrescido a ritmo constante desde então.

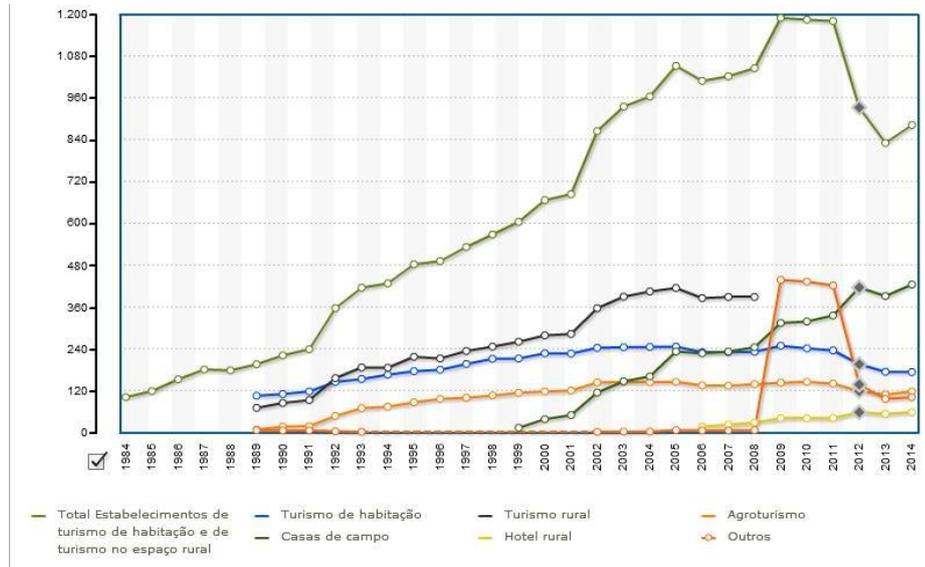


Fonte: Pordata (consultado em 19-09-2015)

Figura 6. Capacidade de alojamento nos estabelecimentos de turismo de habitação e de turismo no espaço rural: total e por tipo de estabelecimento

²⁴⁶ SILVA, Luís, *Op. Cit.*.

²⁴⁷ PORDATA – *Estabelecimentos de Turismo de Habitação e de Turismo no Espaço Rural* [em linha]. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.pordata.pt/Contactos.>>.



Fonte: Pordata (consultado em 19-09-2015)

Figura 7. Estabelecimentos de Turismo de Habitação e de Turismo no Espaço Rural: total e por tipo de estabelecimento

2.2 Uma breve história

Algumas das casas senhoriais que constituem a oferta de TH têm origens remotas. Várias delas pertencem a famílias cuja linhagem descende da primeira nobreza do reino de Portugal. Este facto explica a sua concentração no Norte do país e, de sobremaneira, em Ponte de Lima. Desde a sua edificação – que, com frequência, remonta aos séculos XVII e XVIII – estas casas têm tido inúmeras funções, a última das quais tem sido, desde a década de 80, o acolhimento de turistas.²⁴⁸

O TH, nas suas origens, está indelevelmente associado a um desejo de voltar ao campo. Traduz a vontade de algumas camadas da população de recobrem as origens rurais ou um meio de escape ao modo de vida apressurado e desgastante da cidade, revigorando ou urdindo laços afetivos com o mundo rural.

²⁴⁸ SILVA, Sara Miriam Paúl, *Op. Cit.* p. 91.

Na realidade, o turismo rural, numa primeira fase, estava restringido a uma classe privilegiada e estava sujeito à existência de residências secundárias, que, outrora, haviam constituído a primeira morada das famílias de origens aristocráticas – a que pertenciam os indivíduos que haviam abandonado a vida no campo para viver nas cidades e que a ele regressavam na estação estival ou durante das vindimas²⁴⁹.

Por outro lado, o fomento deste tipo de turismo pelos organismos públicos procurou obstar ao despovoamento crescente das zonas rurais e à concomitante debilitação das atividades agrícolas. A isto deve acrescentar-se a necessidade sentida de diversificar os fluxos de turistas, carreando-os para destinos do interior para evitar a preeminência excessiva do turismo “de sol e praia”.

MARTINS²⁵⁰ faz remontar este desiderato ao 1º Congresso Nacional de Turismo, de 1936. Nesta ocasião, avultavam três tendências:

- I. A constatação da relevância turística do interior do país, ainda que carente de uma nítida materialização desse interesse;
- II. A requalificação dos edifícios subocupados, visando a recuperação do património arquitetónico;
- III. A geração de alojamento por via da adaptação de quartos disponíveis para uma ocupação pontual por parte dos turistas.

A etapa subsequente alia a componente territorial às três perspetivas acima descritas. De facto, urgia selecionar a área ou áreas mais apropriadas à implementação do TER. Assim, os solares da região de Basto e Ponte de Lima impõem-se, ainda que sejam aventadas outras alternativas, evidenciando-se como um imperativo, todavia, a criação de uma área onde tivesse lugar uma experiência piloto.

A primeira manifestação de interesse das autoridades governamentais pelas zonas rurais é concretizada por António Ferro, então diretor do Secretariado da Propaganda Nacional, através da Lei nº 31.259 de 1 de maio de 1941, que cria as *Pousadas*. Estes alojamentos consistiam em

²⁴⁹ MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e – *Tourism as an Agent of rural development: Construction of programmes and institutional forms of implementation: a case study of LEADER I in Vale do Lima (in NW Portugal)* [em linha]. Tese de Mestrado em Turismo orientada pelos Profs. Jonathan Edwards e Roger D. Vaughan e apresentada na Universidade de Bournemouth em 2000 [Consult. 25 set. 2015]. Disponível na Internet: http://www.center.pt/imprensactr/estudo_788.pdf.

²⁵⁰ MARTINS, Luís Saldanha – O “alojamento local” – entre o impulso da novidade e a maturidade do turismo rural português. In: *Conferência – Vale do Douro: Desenvolvimento rural e ordenamento turístico*, Porto, 13 de julho 2013. Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto, 2012, p. 7.

unidades hoteleiras instaladas em edifícios ou monumentos históricos (e.g. castelos, conventos ou mosteiros) ou em locais cenicamente apelativos.

Três décadas volvidas, no início dos anos 70, mantém-se a intenção de adaptar os castelos, solares e edifícios de arquitetura erudita, mas pertencentes a privados, em que a zona setentrional do nosso país é fértil. Contudo, esta aspiração não obtém o beneplácito do Diretor-Geral de Turismo de então, que favorece o Ribatejo como território ideal para levar a efeito a experiência piloto, em virtude da sua proximidade da capital (ver Figura 8).

De facto, como refere CAVACO, em sintonia com o que vinha sucedendo noutros países da Europa, nos alvares da década de 70, o turismo rural começou a ser cogitado pelas autoridades responsáveis como produto a pôr em prática e a comercializar por forma a aliciar uma clientela nacional e internacional com poder aquisitivo e afeta ao turismo alternativo baseado em paisagens humanizadas²⁵¹. Na realidade, na esteira de GODINHO, podemos fazer remontar as origens do TER a um tempo anterior, a 1957, ao Tratado de Roma (que estabeleceu a Comunidade Económica Europeia) e à criação da PAC (Política Agrícola Comum)²⁵².

Porém – pese embora a década de 70 tenha testemunhado a criação do primeiro e único parque nacional em Portugal – neste período, a posse de automóvel estava, ainda, circunscrita a uma fração reduzida da população, que habitava, na sua maioria, em zonas urbanas da costa. Nesta altura, as zonas rurais e as pequenas vilas eram percorridas apenas por alguns turistas que aí se dirigiam em excursões de autocarro. Deste modo, estas áreas definham devido ao efeito conjugado do despovoamento, emigração de grande escala e envelhecimento da população²⁵³.

Já antes mencionámos que o TER foi iniciado de forma experimental em 1978 em quatro áreas piloto, cada qual afeta a um dos quatro maiores partidos políticos de então. Neste contexto, Ponte de Lima foi escolhida por estar conotada com o Partido do Centro Democrático Social (CDS) e por beneficiar de condições propícias à implantação da modalidade turística em apreço.

Portanto, o TH emergia como uma nova forma de alojamento que se baseava no aproveitamento de quartos pertencentes a casas particulares. A modalidade tinha a virtude de oferecer hospedagem em regiões onde ela era nula ou escassa. CAVACO refere-se à “*refuncionalização*” do seguinte modo:

²⁵¹ CAVACO, Carminda – Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal, p. 293.

²⁵² GODINHO, Maria Celina de Lemos – O Turismo em Espaço Rural (TER) em Portugal. Problemas e desafios para o futuro. *Revista de Turismo e Desenvolvimento*. Vol. 1, n.º 1 (2004), p. 91.

²⁵³ MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e, *Op. Cit.*, p. 46.

As primeiras formas modernas de turismo em espaço rural envolveram famílias bem enraizadas na região e detentoras de casas por herança, por vezes já bastante degradadas, de recuperação muito dispendiosa e dificilmente financiada pelos seus atuais proprietários e dimensão desajustada às das famílias de hoje, mesmo considerando-a alargada a três gerações.

A sua adaptação ao turismo pressupunha, além dos trabalhos de recuperação, os de remodelação geral e criação de infraestruturas, particularmente a ampliação de quartos, a construção de casas de banho e dos equipamentos de lazer²⁵⁴.

A atividade beneficiou do empenho de Maria Laura Achemann, que, nos finais da década de 70, começou a calcorrear o país granjeando adeptos e «enraizando uma prática turística a que não estávamos habituados²⁵⁵». GODINHO corrobora esta opinião relativa à então funcionária da Direção Geral de Turismo: «falta ao país o reconhecimento devido a esta Senhora pelo seu papel na implantação do TER em Portugal e pela sua inesgotável luta pela sua dinamização em todos os lugares onde foi preciso lutar²⁵⁶». Por sua vez, PINA, na radiografia que fez do turismo em Portugal no século XX, relata, da seguinte forma, a implementação do TH no nosso país, depois de há muito se ter estabelecido na Áustria, Alemanha, França, Inglaterra e Suíça:

Lançada em 1977 por Luís Filipe Madeira, quando ocupava o cargo de secretário de Estado do Turismo, o *Turismo de Habitação*, seria entretanto impulsionado pelo departamento próprio da Direção-Geral do Turismo, que contou com o empenho paladino de Maria Laura Achemann, largamente rodada no sector hoteleiro. Originalmente, ele fora introduzido por forma a complementar, de forma dispersiva e expedita, a capacidade de alojamento do País, momentaneamente estagnada pela regressão económica. Porém, favorecido com linhas de crédito atraentes, o *Turismo de Habitação* foi-se gradualmente auto programando com a inclusão de inúmeras casas solarengas, passando a desenvolver-se, com algum voluntarismo à mistura, num sentido que já pouco tem a ver com a conceção inicial, substancialmente enriquecida no desenrolar do processo²⁵⁷.

²⁵⁴ CAVACO, Carminda – Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal, p. 299.

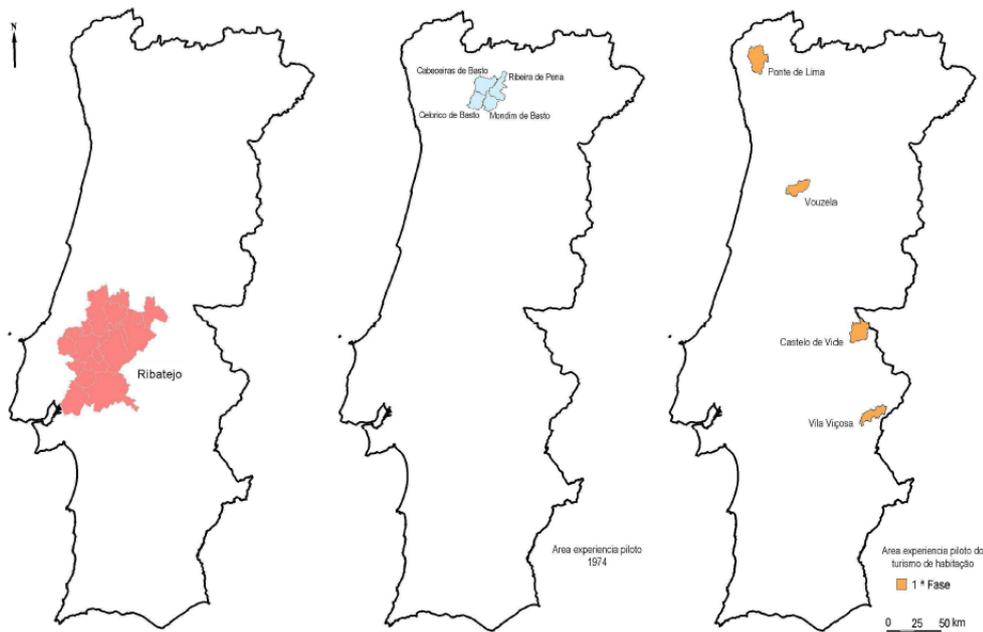
²⁵⁵ FERNANDES, José Manuel – Turismo de Habitação: Férias tranquilas nas regiões onde rareia a hotelaria clássica. *Revista de Ação Regional e Local*. S.l. Vol. 4, n.º 23, agosto (1983), p. 26.

²⁵⁶ GODINHO, Maria Celina de Lemos, *Op. Cit.*, p. 93.

²⁵⁷ PINA, Paulo – *Portugal: O turismo no século XX*. Lisboa: Lucidus, 1988, p. 190.

O TH veio substituir o costume antigo que vigorava nas zonas balneares e termais do país de alugar quartos particulares a veraneantes. Assistia-se, portanto, ao velho sestro dos pescadores de, no Verão, se mudarem para barracas e alugarem os seus quartos, hábito que se estendia, também, a outros estratos sociais. Este primitivo “turismo de habitação”, baseado no improviso das populações, era, principalmente, exercido pelas famílias que não dispunham de recursos para se alojarem nos hotéis e pensões e era caracteristicamente sazonal. Sucede, ainda, que esta atividade escapava aos circuitos turísticos e aos programas das agências de viagem, bem como à alçada das autoridades competentes.

A institucionalização do TH visava, todavia, algo de diverso. Por um lado, pretendia-se dotar de infraestruturas os locais onde a hotelaria tradicional não se instalava – nem, tampouco, o velho “turismo de habitação”. Tratava-se, em particular, de zonas do interior e de montanha, «as grandes “paisagens” que tendem a atrair novas camadas de turistas, saturados de anos consecutivos de praia²⁵⁸».



Fonte: MARTINS, Luís Saldanha, *Op. Cit.*, p. 9.

Figura 8. Propostas de áreas de experiência piloto

²⁵⁸ FERNANDES, José Manuel, *Op. Cit.*, p. 26.

Se compararmos o que sucedeu em Portugal – com a criação, em 1977, do TH – com o que se passou na região vizinha da Galiza – relativamente ao turismo de “pazos” (i.e., palácios) – surpreendemos um desfasamento temporal de cerca de duas décadas²⁵⁹.

Em Portugal, a primeira proposta de regulamentação do TH data, portanto, de maio de 1978, e foi inscrita no Decreto Regulamentar nº 14/78, de 12 de maio. Este documento procura instituir, com a finalidade de inventariar e difundir no mercado turístico, um registo dos alojamentos particulares passíveis de servirem de acomodação para os turistas, nomeadamente dos quartos particulares, moradias e apartamentos. A inscrição seria solicitada de livre vontade pelos proprietários à Direção-Geral de Turismo (doravante DGT), que decidiria da sua adequação ao propósito pretendido²⁶⁰.

FERNANDES cita um aviso emitido pela Câmara de Arcos de Valdevez em 30 de março de 1979, que foi considerado paradigmático pelos funcionários da DGT:

Com vista a solucionar o grave problema da falta de alojamento para turistas, neste concelho, torna-se público que se encontra aberta a inscrição referente a alojamentos particulares suscetíveis de serem utilizados por aqueles, designadamente de quartos em casas de habitação particulares, moradias e apartamentos.

O serviço a prestar incluirá, para além da utilização do quarto e casa de banho com o respetivo equipamento de roupas, o fornecimento de pequeno-almoço, quando necessário.

Se se verificar a necessidade de realização de obras e melhoramentos, poderá o proprietário ou locatário requerer, através da Câmara Municipal, o apoio financeiro do Estado.

Chama-se a atenção das pessoas interessadas para a importância desta iniciativa com reflexos na economia do concelho, quer a nível de indústria hoteleira quer do comércio em geral, e na dos agregados familiares que estejam em condições de aderir, pois pode traduzir-se numa importante ajuda financeira.

A iniciativa é válida para todo o concelho, podendo ser solicitadas informações da Câmara Municipal²⁶¹.

²⁵⁹ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo em Espaço Rural.

²⁶⁰ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 50.

²⁶¹ FERNANDES, José Manuel, *Op. Cit.*, p. 27-28.

No mesmo ano, na sequência da criação da área de experiência piloto em Ponte de Lima, a *Casa do Outeiro* converteu-se no primeiro empreendimento de TH da região. A implementação do TH no Noroeste do país esteve, em grande medida, associada a um discurso de promoção da tradição e do património arquitetónico de grande valia das áreas rurais do interior e a um estímulo do desenvolvimento do interior de Portugal, especialmente no seguimento do êxodo populacional dos anos 60.

Se, nos primórdios do TH, foram consideradas somente quatro áreas piloto de alto potencial natural, patrimonial e social, já dotadas de algum desenvolvimento turístico, logo após, foram contempladas outras áreas do interior, igualmente possuidoras de algumas virtualidades, mas carentes de oferta significativa e apropriada ao alojamento comercial, ainda que já atravessadas por alguns fluxos, como sucedia com o Vale do Douro e, seguidamente, com todo o território nacional.

Em 1982, por intermédio do Despacho Normativo nº 102/82, de 24 de junho, é introduzido o programa de TH, que, como vimos acima, visava elevar a capacidade de hospedagem onde ela era quase nula ou reduzida, tanto em qualidade como em quantidade e, de igual modo, favorecer o desenvolvimento turístico e socioeconómico dessas áreas, instituindo um meio de conservação do património artístico-arquitetónico nacional com a adaptação de casas antigas, apalaçadas ou senhoriais para o turismo de qualidade.

Neste momento, determinaram-se áreas prioritárias: as regiões do Minho, Basto e Vale do Douro, os parques naturais de Peneda-Gerês e Serra da Estrela e as vilas medievais da Sortelha, Marvão, Óbidos e Monsaraz. Ao mesmo tempo, favoreceu-se o escrutínio de outras áreas com potencial²⁶².

Através do Decreto-lei nº 423/83, de 5 de dezembro, consagra-se legalmente a expressão “turismo de habitação” e fomenta-se a oferta de TH ao sancionar-se a sua “utilidade pública”, o que confere às unidades a ele afetas o acesso a financiamentos por meio do Fundo de Turismo. É, também, em 1983 que o TER figurará no universo estatístico nacional.

No mesmo ano, é fundada a Associação do Turismo de Habitação (TURIHAB), organização sem fins lucrativos, com sede na vila de Ponte de Lima. A TURIHAB²⁶³ possui

²⁶² SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 50.

²⁶³ Segundo MENEZES, a TURIHAB é uma organização privada sem fins lucrativos que tem como objetivo o desenvolvimento e comercialização do alojamento rural. A TURIHAB integra representantes do banco local, da associação de municípios e da associação de empreendedores. Este organismo trabalha em íntima relação com a repartição local da Entidade Regional de Turismo. Acresce que esta associação é organizada de modo democrático: os donos das propriedades são membros da estrutura e têm uma intervenção substancial nas suas operações. O financiamento provém das quotas dos associados, de uma comissão sobre as reservas emitidas pela central criada para o efeito, do patrocínio comercial e de cofinanciamento dos fundos

uma central de reservas, mas é, também, fatora da qualidade dos serviços prestados. O processo de certificação que foi implementado por esta associação «contribuiu também para promover as características do alojamento²⁶⁴.»

Em 5 e 6 de março desse mesmo ano, a Região de Turismo do Alto Minho²⁶⁵ (RTAM), com o patrocínio da Câmara Municipal de Ponte de Lima, levou a efeito as Primeiras Jornadas do Turismo de Habitação com o objetivo de «arrumar um pouco a casa, pois o TH começava a vingar e bem, concretamente, no Concelho de Ponte de Lima e haveria que dar-lhe o rumo certo²⁶⁶». Em 1984, teriam lugar as Segundas Jornadas do Turismo de Habitação.

Por via do Decreto-lei nº 251/84, de 25 de julho, estende-se o âmbito do turismo de habitação para além da exploração do alojamento turístico, a «serviços de interesse para o turismo nos domínios da animação, do artesanato, da cultura, do desporto e recreio dos turistas²⁶⁷.»

Do mesmo modo, as propriedades que aderiram ao TH foram classificadas de acordo com as modalidades A ou B, em conformidade com a qualidade da construção do edifício principal:

- A) Quando se refere a um edifício de tipo solar, casa apalaçada ou moradia unifamiliar, com valor arquitetónico, amplas dimensões, mobiliário e decoração de qualidade e instalações sanitárias consentâneas;

comunitários. Além disso, a TURIHAB tem privilegiado a qualidade da oferta ao invés da sua quantidade. Cf. MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e, *Op. Cit.*, p. 53.

²⁶⁴ MARTINS, Luís Saldanha, *Op. Cit.*, p. 10.

²⁶⁵ As Regiões de Turismo foram estabelecidas em 1956; contudo, nesse período, funcionavam quase como um apêndice da administração central. Volvido mais de um quartel, em 1982, sob o governo de Francisco Pinto Balsemão, é publicado o Decreto-Lei nº 327/82, de 16 de agosto, que teria como corolário a descentralização dos poderes do Estado no âmbito da autarquia turística. Seriam, portanto, as Regiões de Turismo a única experiência de descentralização administrativa lograda em Portugal. Entre 1979 e 1986, floresceram 13 regiões de turismo. PINA acrescenta, ainda, o seguinte: «este desabrochar regionalista surgiu também pela imperiosa necessidade de oxigenar e ramificar a oferta turística portuguesa através da apresentação de subespaços amplos e homogêneos que, por um lado, contrariassem o monolitismo do triângulo clássico Lisboa-Algarve-Madeira e, por outro, redimensionassem a envergadura da orgânica local.» Cf. PINA, Paulo, *Op. Cit.*, p. 189. Recentemente, houve uma redução acentuada do número destas unidades; deste modo, a Lei nº 33/2013, de 16 de maio, criou cinco áreas regionais de turismo, «as quais incluem toda a área abrangida por cada uma das respetivas cinco unidades que constituem o nível II da Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS II).» Cf. Lei nº 33/2013, de 16 de maio, da Assembleia da República [em linha]. Diário da República 1ª série – Nº 94 – 16 de maio de 2013 [Consult. 8 out. 2015]. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/legislacao/politicadeturismo/Anexos/Lei%20n.%C2%BA%2033%202013.pdf>. Presentemente, as entidades regionais designam-se da seguinte forma: Turismo do Porto e Norte de Portugal, com sede em Viana do Castelo; Turismo Centro de Portugal, com sede em Aveiro; Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa, com sede em Lisboa; Turismo do Alentejo, com sede em Beja; Região de Turismo do Algarve, com sede em Faro. *Vd. TURISMO DE PORTUGAL – Entidades regionais de turismo: entidades públicas regionais com responsabilidades na área do turismo* [em linha]. Lisboa: Turismo de Portugal I. P., s.d. [Consult. 8 out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/destaque/Pages/NovaLeidasRegioesdeTurismo.aspx>.

²⁶⁶ SAMPAIO, Francisco – O turismo rural integrado e as rotas dos vinhos. In: CARDOSO, António Barros; TRILHO, Sílvia, coords. *Congresso Internacional Vinhas e Vinhos*, Arcos de Valdevez, 13 a 16 de outubro 2010 – Atas. Porto: Câmara Municipal de Viana do Castelo, 2012, p. 177.

²⁶⁷ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 294-295.

B) Diz respeito à edificação situada em meio rural, de natureza rústica ou com especificidades regionais notórias e com recheio e decoração apropriados, além de instalações sanitárias funcionais²⁶⁸.

Em 16 de março de 1984, a RTAM irá introduzir uma Central de Reservas, firmando o 1º Protocolo com a TURIHAB. SAMPAIO sustenta, ainda, que, um ano depois, no que diz respeito ao Ciclo de Vida do Produto TER, inaugurava-se a fase da descoberta (exploração) do que é novo. Neste período, os turistas que procuravam este tipo de empreendimentos seriam de tipo aloccêntrico²⁶⁹.

As modalidades oficiais de TER beneficiaram do Sistema de Financiamento do Investimento Turístico (SIFIT 1) – que propiciava a atribuição de subsídios a fundo perdido – e dos financiamentos diretos do Fundo de Turismo (verbas que advinham de taxas sobre jogos de azar). O reconhecimento da utilidade turística atendendo à localização, equipamento e serviço prestado consentia, de igual maneira, facilidades no acesso ao crédito e isenções fiscais (sisal, contribuição autárquica)²⁷⁰.

Em 1986, através do Decreto-lei nº 256/86, de 27 de agosto, é instituída oficialmente a designação de “Turismo em Espaço Rural”, dilatando o âmbito do “Turismo de Habitação”. Criam-se, portanto, duas novas modalidades de hospedagem: Turismo Rural (doravante TR) e Agroturismo (a partir de agora AG). SILVA refere, ainda, que, nesse mesmo ano, por intermédio do Despacho Normativo nº 86/86, de 23 de setembro, são estabelecidas as condições de vigência dos empréstimos a outorgar pelo Fundo de Turismo ao TH, TR e AG, tendo sido determinado que os financiamentos não poderão ultrapassar 50% do investimento em capital fixo na porção destinada à exploração turística²⁷¹.

²⁶⁸ SAMPAIO, Francisco, *Op. Cit.*, p. 176.

²⁶⁹ Stanley Plog desenvolveu, em 1974, uma teoria no âmbito da qual a população dos Estados Unidos poderia ser classificada como uma série de tipos psicográficos interrelacionados que se situam entre dois extremos:

1. Psicocêntrico, derivado da psique ou autocentrado, segundo o qual um indivíduo focaliza os pensamentos ou preocupações nas pequenas áreas problemáticas da vida – esses indivíduos têm por hábito ter padrões conservadores de viagens, optando por destinos “seguros”, aonde regressam com frequência.

2. Aloccêntrico, no qual a derivação da raiz “alo” significa variado na forma. Estes indivíduos são aventureiros e motivados a viajar/descobrir novos destinos, sendo invulgar regressarem ao mesmo local.

A maioria da população está entre estes dois extremos, numa área que Plog designa de “mesocêntrica”. O mesmo autor descobriu, também, que aqueles que se acham no extremo mais baixo da escala de rendimento tinham mais possibilidades de ser de tipo psicocêntrico, ao passo que os que pertenciam aos segmentos de rendimento mais elevado tinham mais possibilidades de serem aloccênicos. *Vd. COOPER, Chris; FLETCHER, John; WANHILL, Stephen; GILBERT, David; SHEPHERD, Rebecca – Turismo, princípios e prática. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001, p. 67.*

²⁷⁰ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 295. A nossa teoria mostra como a categoria “utilidade pública” da MEH tem impacto na relação da casa com a “Estrutura Política”.

²⁷¹ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 51.

No que toca à repartição espacial das unidades de TH, ela refletia, já nesta altura, a preponderância de Ponte de Lima e acusava a proximidade do Parque Nacional da Peneda-Gerês, bem como a ausência das Pousadas do Estado. De igual maneira, o Alto-Douro começava a evidenciar-se com as suas quintas vitivinícolas e o património material a elas inerente.

A publicação do Decreto Regulamentar nº 5/87, de 14 de janeiro, vai definir concretamente o que é TH, TR e AG. Deste modo, TH é definido como:

Atividade de interesse para o turismo de natureza familiar, que consiste na prestação de hospedagem em casas que sirvam simultaneamente de residência ao seus donos e preencham requisitos de Turismo de Habitação – aproveitamento de casas antigas, solares, casas apalaçadas ou residências de reconhecido valor arquitetónico, com dimensões adequadas, mobiliário e decoração de qualidade²⁷².

SAMPAIO acrescenta, ainda, que a prática de TH podia contemplar a classificação especial de “casas antigas”:

Quando praticadas em imóveis classificados de valor internacional, nacional, regional ou local, e outros que, pela sua época, valor arquitetónico, histórico, ou artístico sejam consideradas como “casas antigas” pela Direção Geral de Turismo ouvido o Instituto Português do Património Cultural²⁷³.

A mesma normativa fixa, de igual maneira, o número máximo de quartos. No TR, a cifra é de seis e, neste caso, bem como no do TH e do AG, não pode exceder os seis no edifício principal e 10 com os alojamentos dos anexos. Para além disso, os turistas rurais deveriam tomar contacto com a doçaria, os vinhos, as festas do calendário agrícola e a lavoura. Adicionalmente, as casas onde se hospedavam deveriam ser assinaladas através de uma placa identificativa.

Logo após, no Despacho Normativo nº 20/87, de 24 de fevereiro, estatuem-se as formas de relacionamento entre hóspedes e proprietários e mencionam-se algumas das atividades

²⁷² Decreto Regulamentar nº 5/87 de 14 de janeiro da Presidência do Conselho de Ministros [em linha]. Diário da República I série nº 11 [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.oasrn.org/upload/apoio/legislacao/pdf/tur587.pdf>>.

²⁷³ SAMPAIO, Francisc, *Op. Cit.*, p. 177.

complementares de recreação e animação que são suscetíveis de serem promovidas, designadamente desportos náuticos, caça e pesca.

Em 1988, nasce uma outra associação de âmbito nacional sem fins lucrativos, cuja atividade se destina ao «apoio, divulgação e promoção do Turismo Rural, representando os interesses dos proprietários de unidades de acolhimento a turistas, devidamente licenciadas, nas suas diversas modalidades²⁷⁴.» Trata-se da PRIVETUR – Associação Portuguesa de Turismo Rural.

Cinco anos volvidos, em 1993, a TURIHAB, pretendendo revitalizar o Turismo de Solares, cria a marca “Solares de Portugal”, durante o I Encontro Nacional do Turismo de Habitação. Esta marca, atualmente, constitui uma rede que se expande por todo o território nacional²⁷⁵.

Em 1997, o Decreto-lei nº 256/86, de 27 de agosto, é substituído pelo Decreto-lei nº 169/97, de 4 de julho, que «fornece um novo enquadramento legal às atividades associadas ao TER²⁷⁶». Por outro lado, a normativa distingue entre modalidades de hospedagem (turismo de habitação, turismo rural, agroturismo, turismo de aldeia e casas de campo) e empreendimentos turísticos (hotéis rurais e parques de campismo rural). Diversamente do que sucede com as casas de campo e o turismo de aldeia, no TH e nas demais modalidades de hospedagem, bem como nos hotéis rurais, é compulsória a residência dos empresários durante o período de prestação do serviço.

Por seu turno, o Decreto Regulamentar nº 37/97, de 25 de setembro, estabelece os requisitos mínimos das instalações e do funcionamento das casas particulares na qualidade de unidades de TER, visando garantir o conforto e segurança dos utilizadores, sem, contudo, colocar em causa as particularidades dos estabelecimentos. Esta normativa fixa, de igual modo, o número máximo e mínimo de quartos nas casas de TH, incorporados ou não no edifício principal: de três a 10. CAVACO enumera outros critérios a que o TH deve atender:

É sempre necessário uma sala-de-estar reservada aos hóspedes; em cada quarto só podem ser instaladas duas camas individuais ou uma de casal, sendo a capacidade máxima dos quartos de duas pessoas (exceção no caso de crianças). Cada quarto

²⁷⁴ PRIVETUR – *Turismo Rural.pt: Quem somos* [em linha] Alquerubim: Privetur, 2013 [Consult. 1 de out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.turismorural.pt/pt/quem-somos/>.

²⁷⁵ A este primeiro Encontro, sucederia um II Encontro em 1994, um III, em 1995, um Encontro Nacional de Turismo no Espaço Rural em 2003 e um V Encontro Nacional do Turismo de Habitação e do TER, em 2013. Cf. CENTER – *Encontros do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB, 2015. [Consult. 1 de out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.center.pt/PT/encontros.php>.

²⁷⁶ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 52.

deverá ter janela para o exterior, mobiliário e equipamento adequado; a sua área mínima é de 12m² e 10m² no turismo de habitação, respetivamente, se com duas camas ou uma cama de casal e se com uma cama individual, valores que descem para 9m² e 7m² nas restantes casas de turismo no espaço rural; se existirem salas privativas a sua área mínima é de 12m²; as casas de banho são privativas no turismo de habitação²⁷⁷.

A normativa de que se trata compele, também, os promotores do TH a facultarem informações em português, inglês e outra língua estrangeira nos quartos. Estes informes devem contemplar os serviços prestados, refeições, áreas e equipamentos destinados aos visitantes e a localização de serviços médicos, enfermagem e farmácia. O promotor de TH deverá, igualmente, prontificar-se para dar informações acerca do:

Património turístico, histórico, etnográfico, cultural, gastronómico e paisagístico regional, os meios de transporte público ou as estradas, e deve assegurar almoços e jantares [...] quando não existir um restaurante a menos de 5 km, à base de ementas de cozinha tradicional e produtos regionais, isto para além de refeições ligeiras e do pequeno-almoço²⁷⁸.

Ademais os estabelecimentos devem ser identificados com placas de classificação, constantes na Portaria nº 1070/97, de 23 de outubro. Conserva-se o símbolo típico do TER, de árvore verde sobre retângulo branco, e aditam-se as iniciais TH, TR, AG, TA, HR, CC consoante a especificidade do alojamento: turismo de habitação, turismo rural, agroturismo, turismo de aldeia, hotel rural, casa de campo, respetivamente (ver Figura 9).

²⁷⁷ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 297.

²⁷⁸ *Ibidem*.



Fonte: http://www.seripex.com/placas_classificativas/placas_classificativas.htm
(consult. 1 de out. 2015)

Figura 9. Placa identificativa de Turismo de Habitação

Desde 1974, tem-se assistido a uma afirmação do poder autárquico e dos agentes locais em detrimento do poder central, cuja hegemonia era apanágio do regime anterior. Correspondendo a esta tendência enunciada por MARTINS²⁷⁹, o Decreto-lei nº 54/2002, de 11 de março, transfere para as autarquias o processo de licenciamento e de permissão para a execução de operações urbanísticas das casas e empreendimentos afetos ao TER. Em paralelo, as Direções Regionais de Economia reservam para si as prerrogativas antes desempenhadas pela DGT (e.g. sancionar a designação e a classificação quanto à modalidade de hospedagem).

Esta normativa é substituída pelo diploma de 2008. O Decreto-lei nº 39/2008, de 7 de março, divide as unidades, antes sob a esfera do TER, em dois tipos de estabelecimentos turísticos:

- a) Empreendimentos de TH;
- b) Empreendimentos de TER.

No que diz respeito ao TH, como vimos *supra*, esta modalidade é definida como: «estabelecimentos de natureza familiar instalados em imóveis antigos particulares que, pelo seu valor arquitetónico, histórico ou artístico, sejam representativos de uma determinada época,

²⁷⁹ MARTINS, Luís Saldanha, *Op. Cit.*, p. 10.

nomeadamente palácios e solares, podendo localizar-se em espaços rurais ou urbanos²⁸⁰.» O mesmo articulado refere que os empreendimentos de TH não devem exceder as 15 unidades de alojamento.

Por outra parte, a classificação, a fixação da capacidade máxima e o licenciamento do funcionamento, bem como a execução de obras nestes estabelecimentos, com a ressalva dos hotéis rurais, continuam sob a alçada dos municípios, salvaguardando, todavia, o parecer vinculativo do Turismo de Portugal, I.P.²⁸¹.

Com efeito, este texto legislativo independentiza os empreendimentos de TH do TER, podendo os primeiros situar-se em áreas rurais ou urbanas. Para SAMPAIO, nesta fase, o ciclo de vida do produto de TER atinge o estágio da consolidação (sendo expectável um acréscimo dos turistas psicocêntricos)²⁸².

Não obstante, o TER difundiu-se de modo deficiente pelo território português, inaugurando-se a modalidade de “alojamento local”, em 2008, também com o propósito de reconhecer algumas unidades indistintas que não se inseriam nas tipologias costumeiras que se foram desenvolvendo ao longo de 30 anos.

Por outro lado, a Portaria nº 937/2008, de 20 de agosto, institui os requisitos mínimos que os estabelecimentos de TH e TER devem cumprir. Em conformidade com esta normativa, a natureza familiar do TH «é caracterizada pela residência do proprietário ou entidade exploradora ou do seu representante nos empreendimentos de turismo de habitação durante o período de funcionamento²⁸³».

Na atualidade, tanto o TER como o TH são regulados pelo Decreto-lei nº 15/2014, de 23 de janeiro, que consagra o regime jurídico «da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, e pela portaria nº 937/2008 que estabelece os requisitos mínimos de funcionamento dos empreendimentos de TH e TER (Agroturismo, Casas de Campo, Hotéis Rurais e Turismo de Aldeia)²⁸⁴.» Por conseguinte, o diploma de 2014 retifica o Decreto-lei nº 39/2008, de 7 de março.

²⁸⁰ Decreto-lei nº 39/2008, de 7 de março, do Ministério da Economia e da Inovação [em linha]. Diário da República: I série, No 48 [Consult. 1 out. 2015]. Disponível na Internet: http://www.center.pt/imprensactr/estudo_211.pdf.

²⁸¹ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 54.

²⁸² SAMPAIO, Francisco, *Op. Cit.*, p. 182.

²⁸³ Portaria nº 937/2008, de 20 de agosto, da Presidência do Conselho de Ministros e Ministérios da Economia e da Inovação e da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas [em linha]. Diário da República: I série, Nº 160 [Consult. 1 out. 2015]. Disponível na Internet: http://www.center.pt/imprensactr/estudo_244.pdf.

²⁸⁴ Cf. CENTER – *Legislação do Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB, 2015 [Consult. 1 de out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.center.pt/PT/legislacao.php>.

2.3 O conceito

De um modo extremamente simplificado, podemos argumentar que o TH propicia uma estadia em casa senhorial, bem como a coabitação e confraternização com os donos da casa. Esta última assume-se, também, como um repositório de identidade nacional e regional. Porém, o TH distingue-se do TER, uma vez que se trata de uma manifestação de turismo cultural que ocorre, sobretudo, em zonas rurais. No TH, o produto cultural é, essencialmente, a hospedagem numa casa de arquitetura erudita. Por outras palavras, este tipo de oferta valoriza a situação geográfica eminentemente rural da casa, o seu património histórico e a sua reduzida dimensão, que influencia o modo como se processa o acolhimento. Na realidade, o atendimento no TH é, para CAVACO, «sempre personalizado, pouco profissional, doméstico e familiar²⁸⁵».

Na verdade, como a nossa teoria tornou evidente, os proprietários destas casas veem no TH um modo de conservar e de sustentar as casas de família, criando condições para que outros – que não apenas eles e as suas famílias – lhes atribuam valor. Algumas destas casas estão, inclusive, classificadas como imóveis de interesse municipal ou público. O TH permite, igualmente, o intercâmbio cultural, do qual beneficiam não só os turistas, mas os próprios promotores da atividade²⁸⁶.

No caso particular da marca “Solares de Portugal”, instituída pela TURIHAB, os empreendimentos são, também, casas senhoriais, muitas delas propriedade da mesma família durante vários séculos, remontando a sua fundação ao século XVII e XVIII. Aliás, no TH, são raras as unidades sitas em palacetes, *challets* ou vilas dos finais do século XIX ou dos inícios do século XX. As casas abrangidas pela marca foram divididas em três grupos: *Casas Antigas*; *Quintas e Herdades*, e *Casas Rústicas*, assegurando, deste modo, o mais alto nível de qualidade e hospitalidade.

Destarte, as *Casas Antigas* são casas senhoriais elegantes e majestosas, na sua maioria oriundas de Setecentos e Oitocentos. A sua arquitetura é erudita, conagraçando vários estilos que materializam diferentes episódios da história portuguesa – são marcantes as influências africanas, indianas e brasileiras que testemunham o passado imperialista do país. Já as *Quintas e Herdades* são, como o nome indica, herdades e quintas que estão situadas num cenário e numa atmosfera rurais. As casas principais, nesta rúbrica, compreendem vários estilos arquitetónicos,

²⁸⁵ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 294.

²⁸⁶ SILVA, Sara Miriam Paúl, *Op. Cit.*, p. 91-92.

que vão do clássico ao rústico. Finalmente, as *Casas Rústicas* caracterizam-se pelo seu tipo de edificação, de estilo arquitetónico singelo e de construção provida por materiais regionais. A sua dimensão é mais reduzida e contém mobiliário despretensioso, prático e cómodo²⁸⁷.

O TH veicula, também, uma «ideologia do autêntico e do singular», que enfatiza a diferenciação e a especificidade das expressões «da cultura material de matriz local, um nicho económico amigo do ambiente e do património. Um turismo que se quer de proximidade de pequena escala e sustentável na forma e no conceito²⁸⁸.» Este conceito é antitético do turismo de massas e globalizado, de larga escala, que age em detrimento dos interesses locais – de quem, estando estabelecido fora dos grandes núcleos habitacionais, é marginalizado pela indústria turística.

Por outras palavras, o êxito do conceito reside no facto de consubstanciar uma forma alternativa de turismo, contrário à massificação urbana e balnear, e valorizador de destinos únicos impulsionados pelo ideário de tipo pastoral de regresso ao campo, mas, essencialmente, pela exaltação do carácter singular e irreplicável dos lugares e das casas. A problemática da identidade e, em concreto, da genuinidade e da exclusividade das casas é confirmada e expandida na nossa teoria (*vd.* Parte III).

Com a introdução deste segmento, pretendia-se, ainda, oferecer capacidade de alojamento sem necessidade de grandes investimentos, evitando a edificação de grandes unidades hoteleiras, de rentabilidade reduzida. Procurava-se ter, no interior do país, turismo de alta gama, contribuindo, deste modo, para a preservação do património. Relativamente a este último ponto, João d'Abreu de Lima, ex-presidente da Câmara Municipal de Ponte de Lima, empossado em resultado das eleições autárquicas de 1976, pronunciava-se, em 1993, nos seguintes termos:

Acrescia ainda a circunstância de que esta nova modalidade de turismo trazia o aliciante de permitir restaurar velhas casas, antigos solares, uns em ruínas, outros já cansados e meios gastos na construção e nos seus interiores, podendo salvar-se assim um valioso e lindíssimo património, que poucas ou nenhuma região possui com a profusão, as diferenças, a beleza e a harmonia arquitetónica que se encontra no concelho de Ponte de Lima e em todo o Vale do Lima. Ofereciam-se empréstimos,

²⁸⁷ CORFU, Adriana; KASTENHOLZ, Elisabeth – The opportunities and limitations of the internet in providing a quality tourist experience: The case of “Solares de Portugal”. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* [em linha]. Vol. 6, n.º 1-2 (2008), p. 77-88 [Consult. 22 set. 2015]. Disponível na Internet: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J162v06n01_06.

²⁸⁸ RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1197.

em boas condições de juros e de reembolso, o que era motivo de interesse para os proprietários dessas residências²⁸⁹.

No que diz respeito ao mobiliário das casas, os solares apresentam, segundo SILVA, «cristais, pratas, tapeçarias, quadros de Escola, brasões, retratos de família e quartos com camas de ferro com a Coroa de Rei e de Dona Maria, Dom Luís, Dom José e Dossel²⁹⁰.» Nas casas de TH de estilo mais rústico, a decoração recorre a materiais tradicionais de utilização doméstica – designadamente potes de ferro, artesanato, faianças e cerâmicas tradicionais, ferros de engomar, gasómetros, lareiras – utensílios agrícolas, bem como quadros de inspiração campestre. Quanto aos quartos, verifica-se a presença de camas de ferro, armários embutidos na parede e pavimento de pedra.

A tradição é indissociável do TH, pelo que os objetos devocionais não poderiam estar ausentes. Deste modo, oratórios, cruxifixos e iconografia religiosa – que se acha nas capelas dos solares e das casas apalaçadas – são comuns.

Esta decoração procura mimetizar o modo de vida de antanho, ressaltando a autenticidade do cenário. De facto, boa parte destas casas está na posse da mesma família desde há várias gerações ou, mesmo, a partir do momento da sua edificação. O TH revela-se, também, um modo de o hóspede tomar contacto com a antiga nobreza de província, de elevado estatuto social. Para RODRIGUES,

As casas de família surgem-nos integradas em complexos processos de elaboração da memória baseada na experiência e na existência de um passado vivido e sentido, como momento grandioso de uma linhagem, onde o direito à memória se configura como uma virtude ou dos grupos sociais mais poderosos, ou pelo menos, com um sentido de casa e família²⁹¹.

SILVA revela que, conjuntamente com objetos históricos e tradicionais, as casas de TH albergam equipamento característico da vida moderna: televisão, telefone, eletricidade, água canalizada, saneamento básico, aquecimento central e casas de banho devidamente apetrechadas.

²⁸⁹ João d'Abreu de Lima *apud* MARTINS, Luís Saldanha, *Op. Cit.*, p. 10.

²⁹⁰ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 34.

²⁹¹ RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1201.

O TH tem, também, a virtude de consentir um conhecimento mais direto do país e das suas gentes, podendo o turista integrar o seu quotidiano e partilhar das suas mundividências. FERNANDES acrescenta, ainda, que «ao longo do país, uma variedade enorme de sensações e experiências podem ser descobertas e vividas, através desta forma de turismo²⁹².»

Como verificámos acima, as casas de TH podem estar situadas em áreas urbanas ou rurais, embora a segunda situação seja, notoriamente, a mais comum. Trata-se, portanto, de um turismo alternativo, que diverge do de massas porque tende a ser «localmente controlado, de carácter familiar, de pequena escala e em harmonia com o ambiente físico, social e cultural das comunidades de acolhimento, no qual o cliente é acomodado na casa do anfitrião)²⁹³». Por definição, no turismo alternativo, o hóspede é acolhido, sem mediação, em casa do anfitrião, beneficiando dos serviços e da logística que aí se acham.

Curiosamente – mas na senda do que a nossa teoria evidenciou através do conceito “estilo híbrido” de hospedagem – de acordo com SILVA, cerca de um terço dos quartos e camas facultadas pelas unidades TER está situado em estruturas anexas à casa-mãe. Estas construções secundárias tinham, originalmente, funções agrícolas enquanto casas de caseiros, cavaliças, alpendres, cortes de gado e lojas de arrumações. Assiste-se, portanto, a uma “*refuncionalização*” que privilegia o turismo em prejuízo da agricultura²⁹⁴. Assim, estes apartamentos, que dispõem de acessos independentes e que, como explicitamos na nossa teoria, procuram intensificar a privacidade da família anfitriã e dos hóspedes, dispõem de equipamentos, tais como cozinhas ou «*kitchenettes*, acessos independentes, pequena sala de estar-jantar privada, autónoma, funcional²⁹⁵.»

Estas casas estão, com grande frequência, implantadas em quintas e dispõem dos seus locais de lazer, como «relvados, jardins de buxo e murta, arvoredos seculares, com espécies de prestígio (ciprestes, cedros, palmeiras, japoneiras, camélias, azáleas), parques, alamedas, lagos e fontes, tanques de água a que se adicionaram outros como piscinas, saunas, solários, etc.²⁹⁶.»

O TH, para além da acomodação, inclui, obrigatoriamente, o pequeno-almoço. Cerca de um terço das casas de TER, atendendo a SILVA, serve outras refeições, designadamente almoços ou jantares aos hóspedes, sendo que uma parte não despende, ainda que três vezes menor, serve refeições indiscriminadamente. Em consonância com o que está disposto na lei, o

²⁹² FERNANDES, José Manuel, *Op. Cit.*, p. 28.

²⁹³ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 35.

²⁹⁴ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 80.

²⁹⁵ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 300.

²⁹⁶ *Idem*, p. 297.

serviço de refeições abrange pratos regionais típicos, sendo, amiúde, confeccionados com produtos provenientes das propriedades onde as casas se encontram.

Para suplementar o rendimento proveniente do TH, uma parte substancial das casas rentabiliza o investimento e remunera o risco do empreendimento, a dedicação e o sacrifício que a modalidade exige levando a efeito formas de animação que complementam o produto oferecido. Tal corresponde ao desejo de minorar as consequências nefastas das taxas médias de ocupação diminutas, das estadias fugazes e da sazonalidade inerentes à modalidade. O conceito que designamos de “*Suplementando a Sustentabilidade*” e que explicitamos na Parte III deste estudo corrobora esta constatação.

O TH compreende atividades complementares de animação, tais como piscinas, campos de ténis, caça e pesca e atividades náuticas, equitação, visitas e passeios. Muitas delas têm lugar no exterior da propriedade de TH, através de uma parceria informal com os prestadores do serviço. Outro modo de suplementar o rendimento – que a nossa teoria deixou, também, evidente – são os eventos que muitas destas casas realizam em paralelo com a hospedagem: arrendamento de espaços para festas, casamentos, batizados, colóquios e conferências e, por vezes, para a filmagem de filmes e telenovelas²⁹⁷.

No que diz respeito aos preços, estes não estão legalmente tabelados e, como não poderia deixar de ser, variam consoante a reserva é feita para a época alta (Carnaval, Páscoa, mês de agosto, Natal e Fim de Ano) ou para a época baixa. A TFC que elaborámos esclarece os processos de formação de preços em TH por intermédio do conceito “*Flexibilizando os Preços*”.

Relativamente ao trato, por vezes, há lugar ao estabelecimento de relações de amizade mais ou menos intensas entre anfitriões e hóspedes. Existe, muito frequentemente, a ideia, no TH, de que o hóspede tem um estatuto especial, que não é o de turista comum, uma vez que comunga de saberes, afetos, memórias e vivências com a família anfitriã. Todavia, SILVA vê nesta relação um «processo de mercantilização da hospedagem²⁹⁸», na qual há uma inversão da relação tradicional de hospitalidade, ao ser privilegiada a troca material e o proveito económico. Tal situação pode fazer degenerar o acolhimento em amizade postiça ou, até mesmo, em subserviência. Como é óbvio, a natureza do relacionamento entre anfitrião e hóspede varia de casa para casa. RODRIGUES alinha, também, nas críticas à mercantilização da hospedagem:

²⁹⁷ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 84.

²⁹⁸ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 37.

Infelizmente, em algumas pondera o lado comercial e económico da atividade turística, onde a hospitalidade é uma espécie de cosmética e de eufemismo publicitário. Onde as relações entre hospedeiro e hóspede são essencialmente comerciais e distantes, próprias de um hospedeiro comercial que presta um serviço em troca de um valor que é cobrado e pago pelo turista²⁹⁹.

2.4 Os promotores

Os promotores são, com frequência, membros das elites de província, pelo que são provenientes das zonas rurais e originários do lugar ao qual pertence a casa senhorial. Por vezes, não só são donos da casa, como, também, de outros edifícios e terras agrícolas, que exploram de maneira heterogénea e que lhes foram legados em herança. Segundo CAVACO³⁰⁰, os promotores do TH são detentores de índices culturais e económicos elevados, e entregam-se, principalmente, a atividades profissionais do setor terciário. São empresários, profissionais liberais, gestores, administradores e altos funcionários públicos, ainda que não sejam incomuns indivíduos ligados à agricultura e pecuária.

As unidades de TH são, muitas vezes, detidas e exploradas apenas por um indivíduo, que, muito frequentemente, é o garante do seu funcionamento. Não obstante, as sociedades familiares representam uma forma de propriedade presente num número não negligenciável de casas. De uma maneira geral, os titulares residem no local ou na região, ainda que existam exceções, sendo que os indivíduos oriundos da capital são aqueles que manifestam maior mobilidade, estando presentes em todas as regiões do país.

De acordo com SILVA³⁰¹, a maior parte dos proprietários de TER têm entre 45 e 60 anos e possuem um diploma universitário. Cerca de um terço tinha, inclusive, conhecimentos da atividade turística antes de começar a praticá-la. Já a formação profissional do pessoal auxiliar, que, maioritariamente, é do sexo feminino, é débil, denotando carências no que diz respeito ao atendimento dos hóspedes e à utilização de novas tecnologias de informação. Tal pode ser explicado pelo facto de muitas destas casas estarem situadas no interior do país, onde existe carência de recursos humanos qualificados.

²⁹⁹ RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1208.

³⁰⁰ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 299.

³⁰¹ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 35.

Pode dar-se o caso de os promotores serem «jovens, com pais ausentes, que ao facultarem a exploração turística do património imobiliário da família, lhes criaram o próprio emprego, na condição de gestor³⁰²». Tipologicamente, na nossa teoria, designámos este segmento de “*Anfitriões Continuadores*”.

A razão pela qual se converteram em anfitriões foi a recuperação e rentabilização de imóveis obtidos por herança. A teoria que gerámos confirma este postulado, ao colocá-lo como principal preocupação dos anfitriões de linhagem e de parte não despicienda dos seus congéneres por aquisição. Acessoriamente, existem, igualmente, proprietários que compraram e requalificaram as casas com o lucro como propósito.

Cerca de metade dos promotores de TER são mulheres. Esta notoriedade do sexo feminino dá-se em razão de um elevado número das funções associadas ao alojamento e atendimento dos turistas prolongar a divisão sexual tradicional do trabalho. Todavia, para além das funções domésticas, muitas vezes as mulheres juntam outras, como a da gestão e dos contactos institucionais.

O elevado nível de instrução, formação e cultura de boa parte dos anfitriões facilita o trato com os hóspedes, que, por vezes, revelam, também, níveis elevados de exigência no que tange ao atendimento. Com efeito, o contacto com turistas morigerados de diversas proveniências valoriza as experiências profissionais do anfitrião e concorre para contrabalançar as desvantagens de franquear a casa a estranhos: a partilha com os mesmos de espaços da casa e da intimidade familiar, a coartação da autonomia do anfitrião, a carga suplementar de trabalho, a responsabilidade inerente à atividade, as questões burocráticas e fiscais, etc.

Como refere PAÚL SILVA³⁰³, em alguns casos, mesmo quando as casas são classificadas, alguns dos seus proprietários não revelam interesse em propalar as suas potencialidades. Na verdade, estes donos de casas aderiram ao negócio como forma de recuperarem a casa, mas assumem uma postura de resistência face ao mercado, porque carecem de espírito capitalista. Não obstante, um outro grupo de proprietários mostra-se empreendedor e esforça-se por corresponder às motivações da procura. Na nossa teoria, designámos estes dois tipos antagónicos de “*Anfitriões Vocacionados*” e “*Não Vocacionados*”.

Entendemos que a nossa tipologia está mais bem adaptada ao TH e é mais incisiva e aderente aos dados empíricos que a que SILVA aduziu para o caso do TER. Se nós distinguimos

³⁰² CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 299.

³⁰³ SILVA, Sara Miriam Paúl, *Op. Cit.*, p. 91.

oito tipos de anfitrião (*vd.* Parte III), aquele antropólogo divisou «quatro grandes grupos de atores³⁰⁴»:

1. Os proprietários pertencentes à antiga aristocracia de província³⁰⁵, que aderiram ao TH essencialmente para restaurar e conservar na família o património legado pelos seus maiores, designadamente solares e casas apalaçadas;
2. Os agricultores e criadores de animais, que pretendem aproveitar antigas instalações agrícolas, como é o caso dos celeiros, casas de caseiros e arrecadações;
3. Os indiferenciados³⁰⁶, proprietários que restauram e reconvertem velhas habitações localizadas em aldeias e outros lugares, com o objetivo de aumentarem o seu pecúlio à custa da atividade turística,
4. Os prevaricadores³⁰⁷, donos das casas que aderiram ao TER para granjearem fundos para a restauração e beneficiação das mesmas, que, amiúde, permanecem inacessíveis aos turistas e funcionam apenas como residência secundária destes indivíduos e das suas famílias.

De acordo com o mesmo autor, os promotores do TH tendem a nutrir um sentimento de rejeição relativamente à cidade. A tranquilidade e a qualidade de vida típica do mundo rural concorreram para a sua fixação definitiva nessas zonas. Ao contrário deles, os hóspedes pretendem, apenas, ter uma experiência de viver no mundo rural, sem, contudo, quererem residir aí definitivamente³⁰⁸.

Sucedem, ainda, que as famílias proprietárias destas casas são, também, alvo de interesse por parte dos hóspedes, pelo facto de alguns dos seus elementos ostentarem títulos nobiliárquicos, distinções que estão relacionadas com a História de Portugal e com a «estratificação social característica da monarquia³⁰⁹.» Por outro lado, o TH viabiliza a conservação de vínculos com a propriedade e com o *terroir*, por parte da família à qual ela pertence, cuja vida no campo seria insustentável se não fosse pela atividade turística prestada. Na teoria que elaborámos, esta ligação íntima da família ao solar é expressa pelo conceito “Apego”.

³⁰⁴ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 95.

³⁰⁵ Na nossa teoria, designamo-los de anfitriões “de linhagem”.

³⁰⁶ Designámos este grupo de “anfitriões por aquisição”, ainda que os nossos dados empíricos não sejam conclusivos quanto à preeminência do lucro como objetivo. Argumentámos que a requalificação das casas é, também, um propósito importante desta tipologia de atores do TH.

³⁰⁷ Na nossa teoria, denominamo-los de anfitriões “manipuladores”.

³⁰⁸ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 182.

³⁰⁹ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 38.

Portanto, o TH pode oferecer uma fonte de rendimento suplementar a anfitriões reformados ou a proprietários que se dedicam, sobretudo, à agricultura ou, mesmo, a jovens elementos da família sem ocupação laboral permanente.

2.5 A clientela

Nas últimas décadas, tem-se assistido a uma alteração do perfil do turista rural. Na atualidade, os turistas revelam ser mais exigentes e responsáveis atendendo às novas noções de cidadania. Estes indivíduos já não são alheios à qualidade das infraestruturas, dos transportes e das comunicações. Do mesmo modo, demonstram respeito pelas tradições, pela diversidade cultural e biológica, bem como pela conservação do ambiente. Portanto, os interesses dos turistas são cada vez mais afins daqueles que os cidadãos dos locais visitados perfilham. Logo, GODINHO constata: «prepare-se o país para os cidadãos, ele estará pronto para os turistas³¹⁰.» O PENT (Plano Estratégico Nacional de Turismo), para o horizonte 2013-2015, refere que os principais emissores de turismo de natureza a nível europeu são a Alemanha, Reino Unido, Holanda, Escandinávia, França e Itália, que representam 91% do mercado deste continente³¹¹.

Uma das maiores motivações dos turistas que escolhem o TH é revisitarem o passado, escolhendo casas que apelam a uma sensação de viagem no tempo e à vivência da tradição, escapando, assim, à rotina da vida moderna. Estes turistas pretendem, igualmente, ter um conhecimento aprofundado do país. Para PEREIRO, o cliente-tipo desta modalidade de alojamento turismo é o casal urbano com nível de rendimentos médio-alto, culto e com algum interesse ou curiosidade pelos modos de vida típicos³¹². Estes indivíduos pertencem, eminentemente, às classes média e alta e escolhem atividades alternativas ao turismo de massas.

Atendendo a CORFU e KASTENHOLZ³¹³, a maioria dos clientes da TURIHAB são ingleses, seguidos pelos portugueses, alemães, holandeses, franceses, canadianos, americanos, espanhóis e escandinavos, aproximadamente por esta ordem. Quanto aos mercados menos tradicionais, as mesmas autoras assinalam que todos estão a crescer, sendo que a Alemanha, os

³¹⁰ GODINHO, Maria Celina de Lemos, *Op. Cit.*, p. 92.

³¹¹ GABINETE DO MINISTRO DA ECONOMIA E DO EMPREGO – *Plano estratégico nacional do turismo: Horizonte 2013-2015* [em linha]. Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego, 2012. 88 p. [Consult. 22 set. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%202012.pdf>.

³¹² PEREIRO, Xerardo, *Turismo em Espaço Rural*, p. 274.

³¹³ CORFU, Adriana; KASTENHOLZ, Elisabeth, *Op. Cit.*, p. 80.

Estados Unidos, o Brasil e a Austrália são os que registam um incremento mais célere. A maioria dos hóspedes vem em família ou são casais com idades compreendidas entre os 40 e 60 anos. De acordo com RODRIGUES, a hospedagem familiar é conveniente neste tipo de modalidade, «pela possibilidade de se criarem e consolidarem novas redes de amizade e de partilha³¹⁴.» No entanto, os consumidores do mercado português e espanhol tendem a ser mais jovens, situando-se entre os 30 e os 40 anos.

Segundo o estudo de LEMOS e FARHANGMEHR, a principal razão de escolha dos solares é a sua localização e a relação qualidade/preço. De facto, a situação da casa é relevante para os turistas que buscam esta modalidade quando pretendem estar em contacto estreito em vastos espaços em meio natural, onde podem praticar atividades ao ar livre³¹⁵. Com efeito, estes autores salientam que os consumidores que escolhem os solares são sensíveis ao preço, contrastando este índice com a qualidade oferecida pela unidade de alojamento. Todavia, a principal razão para os hóspedes estanciarem nos solares é, sobretudo, participar em atividades de lazer e de férias, estar no remanso absoluto e contactar com aspetos de ordem cultural. Atendendo ao mesmo estudo, estes hóspedes ficam, em média, três noites.

De acordo com SILVA, a procura do TH é, principalmente, formada por pessoas oriundas dos grandes centros urbanos do país e do estrangeiro, designadamente Porto, Lisboa, Amesterdão, Berlim, Londres, Paris e Washington. A maioria das pessoas desloca-se em viatura própria ou alugada. A maioria dos usuários do TH possui habilitações superiores, pratica profissões intelectuais e científicas e de direção. Os hóspedes, segundo o mesmo autor, passam o tempo de diversos modos, como é natural, tendo em conta as condições climatéricas, as atividades de animação que o TH alberga ou que se acham nas cercanias, as atrações e o estado de espírito dos turistas: «a passear, a conhecer as atrações marcadas e não marcadas, a ler, a dormir, a conviver à lareira, a namorar e a degustar pratos e produtos locais³¹⁶.»

Os hóspedes de TH não se confinam, todavia, às atividades que podem levar a efeito nas áreas rurais, uma vez que alguns deles visitam atrações localizadas em cidades mais ou menos próximas. Como é evidente, este comportamento é mais comum entre os estrangeiros, porque estes visam conhecer melhor o país e beneficiam de estadias mais dilatadas no tempo.

³¹⁴ RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1206.

³¹⁵ LEMOS, Fernando Florim de; FARHANGMEHR, Mínoo – Tourism marketing and management: The case of Pousadas vs. Solares de Portugal. *Revista Turismo e Desenvolvimento*. N.º 7/8 (2007), p. 117.

³¹⁶ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 36.

No que diz respeito às características específicas das unidades de TH, os turistas realçam o facto de as casas serem símbolos de rusticidade que, habitualmente, estão integradas numa propriedade rural que está dotada de equipamentos complementares, como sucede com as piscinas, bilhares, *courts* de ténis, etc. No que diz respeito à hospitalidade, os turistas privilegiam o contacto com os anfitriões, quer se trate dos donos da casa ou de funcionários.

As casas são, também, um local ideal para a confraternização familiar ou para reforçar laços de amizade com uma estreiteza que é incompatível com o ritmo frenético da vida moderna. À imagem do que sucede com as residências secundárias, o TH contribui, também, para a intensificação das relações de amizade e parentesco e estimula «as ligações afetivas aos lugares, pois não é raro existirem hóspedes que frequentam repetidamente a mesma unidade ou diferentes unidades na mesma zona³¹⁷.» Uma outra motivação dos hóspedes que se instalam num TH é o desejo de ficarem hospedados numa casa sumptuosa, que tem uma história secular e cujos proprietários pertencem à mesma família que os antepassados que a erigiram. Como verificámos, testemunhar os estilos de vida do local é, também, uma das motivações para a estadia dos hóspedes.

Por outro lado, a inserção no mundo rural da maioria das casas está relacionada com a aspiração manifestada pelos hóspedes de conhecerem o território nacional em maior detalhe, tomando contacto com «as paisagens, costumes, tradições e patrimónios³¹⁸.» Este comportamento explica a razão pela qual alguns dos turistas fazem percursos itinerantes pelo território português, instalando-se em unidades de TH distintas em vários pontos do país.

SILVA acrescenta, ainda, que o TH é uma opção para aqueles que pretendem evitar os destinos turísticos mais divulgados e concorridos. Trata-se da adoção de uma estratégia de diferenciação social. Assim, quem adere a este tipo de turismo acredita beneficiar de uma experiência turística mais enriquecedora, edificante e autêntica do que quem se dedica ao turismo de massas. Estes frequentadores de TH, segundo o mesmo autor, podem ser considerados “anti-turistas”, uma vez que renegam a sua condição.

Os adeptos de TH são independentes na escolha que fazem do alojamento, dado que têm conhecimento das casas através da *internet*, por intermédio de recomendações de familiares e amigos ou por já se terem aí alojado no passado. Ainda assim, existem indivíduos que escolhem as casas por outro tipo de razões, das quais avultam: o desejo de visitar familiares ou amigos,

³¹⁷ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do turismo de habitação em Portugal*, p. 38.

³¹⁸ *Ibidem*.

conhecer atrações turísticas e tomar parte em eventos desportivos (caça, pesca e desportos radicais), bem como em manifestações de outra índole (feiras de artesanato, festivais de gastronomia e folclore). Em consequência, estes consumidores de TH escolhem este alojamento, por vezes, porque é o único à disposição em certas paragens.

A procura, como é natural, varia consoante a época do ano. De acordo com SILVA³¹⁹, podem distinguir-se três períodos: a época alta, que se verifica de junho a agosto, que, neste último mês, conhece um pico de ocupação; uma época baixa extensa, que se desenrola de setembro a março, mas onde têm lugar alguns momentos de alta afluência, particularmente no fim de ano e no Carnaval; e uma breve época intermédia, que sucede entre abril e junho.

Ao longo do ano, os turistas internacionais contabilizam menos dormidas do que os nacionais no período compreendido entre maio e junho e no mês de setembro, o que se deve ao facto de os portugueses, ao invés dos estrangeiros, poderem frequentar a casa aos fins-de-semana, sobretudo quando o calendário permite uma ponte. Como vimos acima, os estrangeiros permanecem durante mais tempo nas casas que os portugueses, quedando-se, pelo menos, durante uma semana, a despeito da altura do ano. Por seu lado, os portugueses – que acorrem a estas unidades de forma mais sistemática nos fins-de-semana – somente estendem a sua permanência para além de um par de noites quando se trata de férias de verão, mormente em agosto³²⁰.

SILVA reconhece, também, a existência de clientes que se deslocam a certas latitudes, especialmente durante o fim-de-semana, bem como nos períodos festivos, com o propósito de provarem a gastronomia regional. Na realidade, o consumo de pratos típicos, produtos locais e artesanato é uma prática comum entre os turistas que frequentam zonas rurais e que compram estes tipos de lembretes para presentear familiares e amigos.

A teoria que gerámos contribui para o estado da arte no sentido em que distingue duas novas tipologias de hóspedes. O hóspede sensível tem preocupações culturais, privilegia o papel do anfitrião como valorizador da hospedagem e identifica-se com os valores veiculados pela casa. Do mesmo modo, está ciente da diferenciação desta modalidade relativamente ao alojamento massivo ainda antes de se instalar na casa como hóspede. Por seu turno, o hóspede insensível à MEH exige a formalização da proposta de hospedagem, prefere a autonomia à personalização e exige equipamentos típicos do alojamento massivo (uma vez que são

³¹⁹ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 114.

³²⁰ *Ibidem*.

incompatíveis com a funcionalidade da casa). Na realidade, este último tipo é insensível à identidade da casa onde se pratica a MEH³²¹.

2.6 Impacto da atividade

O turismo pode e deve impulsionar o desenvolvimento rural, malgrado os empregos sazonais deficientemente remunerados que gera e o custo inicial da sua implementação. Com efeito, como sustenta MENEZES, o turismo pode ser economicamente virtuoso, quando os projetos turísticos são iniciados localmente e quando os turistas são considerados, não apenas como estranhos à comunidade, mas, também, enquanto população que utiliza (ou não) os recursos locais³²².

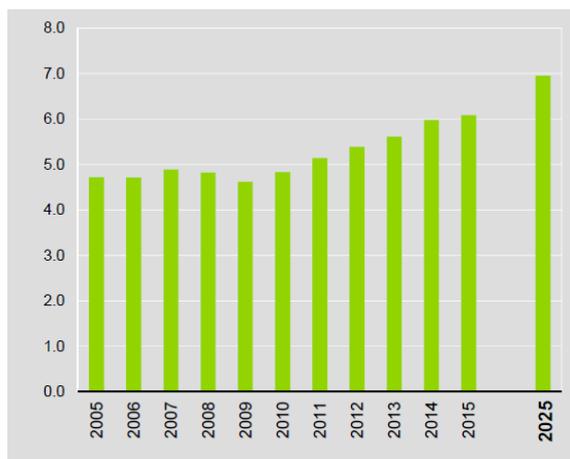
Sem embargo, a ocupação média histórica do TER é extremamente reduzida, não superando os 15% ao ano, atendendo a GODINHO³²³. Por outro lado, o sector enferma de invisibilidade junto dos mercados emissores de turistas, em virtude da incúria das autoridades responsáveis.

O turismo, na sua expressão mais lata, é extremamente importante para a economia do nosso país (ver Figura 10), contribuindo diretamente com 6,0% do total do Produto Interno Bruto (doravante PIB) – sendo que deverá crescer 3,1% em 2015, chegando aos 6,9% em 2025. Quanto à sua contribuição total, esta saldou-se em 15,7% do PIB em 2014 (devendo crescer 2,2% em 2015 e incrementar-se em 1,9%, atingindo os 17,0% em 2025).

³²¹ Esta dicotomia entre hóspedes sensíveis e não sensíveis à MEH é examinada em pormenor na parte III.

³²² MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e, *Op. Cit.*, p. 85.

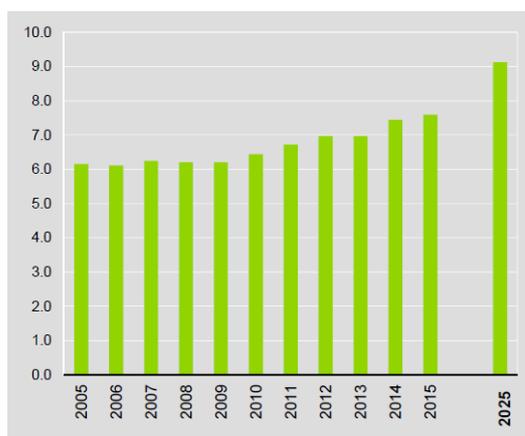
³²³ GODINHO, Maria Celina de Lemos, *Op. Cit.*, p. 92.



Fonte: <http://www.wttc.org> (consult. em 5 out 2015)

Figura 10. Contribuição direta do turismo para o PIB

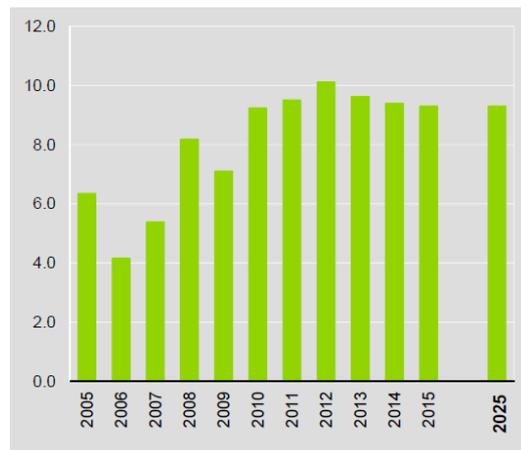
No que diz respeito ao emprego (ver Figura 11), em 2014, o turismo forneceu 337.000 empregos (7,4% do total). Em 2015, é esperado um acréscimo de 4,1% relativamente àquela cifra. Em 2025, espera-se que 420.000 empregos sejam diretamente relacionados com o turismo (9,1% do total de emprego). Em 2014, o contributo total do turismo para o emprego, incluindo os postos de trabalho indiretamente suportados pela indústria, foi 18,4% do total de emprego (831.500 postos de trabalho). Em 2015, estima-se que este número se eleve 3,2% para 858.000, e para 960.000 postos de trabalho em 2025 (20,9% do total).



Fonte: <http://www.wttc.org> (consult. em 5 out 2015)

Figura 11. Contribuição direta do turismo para o emprego

Para além da sua substancial contribuição para o PIB e para o emprego, o turismo concita, também, despesas por parte dos turistas, acarretando uma distribuição da riqueza. Por outro lado, a atividade atrai, também, investimento de capital. Na verdade, espera-se que o turismo represente 9,3% do total de investimento nacional em 2015, com tendência para se manter estável até 2025 (ver Figura 12)³²⁴.



Fonte: <http://www.wttc.org> (consult. em 5 out 2015)

Figura 12. Investimento de capital em turismo

O turismo de nicho de escala reduzida deve ser programado e desenvolvido para contrariar efeitos negativos sobre o ecossistema, a economia local e a transação de bens materiais, procurando impedir os custos nefastos que tem sobre a especulação dos solos e respetivo edificado. RODRIGUES pronuncia-se deste modo sobre os putativos impactos negativos do TH:

O património é assim integrado num sistema de trocas de bens, de serviços e experiências, não só para os turistas mas também para as comunidades que os recebem. Este processo de dar, de trocar e de receber é muito complexo e pode implicar riscos e perdas, por exemplo, a criação de produtos locais tradicionais para lembranças, ou de festivais, assim, como a natureza que pode ser encarcerada ou

³²⁴ WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL – *Travel & tourism: Economic impact 2015: Portugal* [em linha]. Londres: World Travel & Tourism Council, 2015, 18 pp. [Consult. 05 out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/portugal2015.pdf>.

transformada tendo em conta os interesses da produção e do consumo turístico endógenos.

Em termos de programação e da conceptualização turística em contextos locais, pensamos que é necessário um olhar crítico e amigo do ambiente e do património, de forma a valorizar os contextos, as memórias e as formas dos lugares.

Evitando destruições gratuitas, vandalismos criteriosos justificados pela tecnicidade do conhecimento hiper-racionalista ao serviço das modas efémeras e dos mercados selvagens. Evitando as construções *ex novas*, deslocalizadas, com escalas que esmagam os lugares e criaram situações de grande conflitualidade estética, formal e ambiental³²⁵.

Por seu turno, CAVACO refere algumas das potencialidades deste tipo alternativo de turismo. O TH pode ajudar à criação de novas atividades de turismo e lazer, amiúde a tempo parcial e complementares de outras no que toca à ocupação e rendimento das famílias que se dedicam ao TH. Esta atividade – ainda que pouco profusa, escassamente lucrativa e dispersa – parece, como vimos, concorrer para a continuidade das elites locais e para a manutenção do seu património edificado de elevada relevância arquitetónica e histórica. Acessoriamente, favorece, também, a subsistência de saberes-fazer tradicionais, «a inserção do meio rural em espaços mais vastos, física, económica, social e culturalmente (clientelas cultas, instruídas, exigentes, atentas e respeitadoras das diferenças), e o desenvolvimento local³²⁶.» Acresce que o TH é visto como um fator de diversificação da oferta turística nacional e de fomento da economia local, que conduz à fixação dos habitantes destas zonas que sejam dotados de empreendedorismo.

Não obstante, o turismo rural tem-se revelado desapontante face às expectativas que os agricultores depositavam na atividade e ao escasso impacto gerado nas áreas rurais, com exceção feita, possivelmente, à vitivinicultura. No entender de MARTINS, o emprego rural pouco beneficiou com a atividade turística. Além disso, a atividade foi acusada por alguns autores de elitista e causadora de dissipação dos recursos públicos – referimo-nos a algum do financiamento a fundo perdido de que beneficiaram algumas casas para preservarem o seu património e implementarem TH nas melhores condições³²⁷.

³²⁵ RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1203.

³²⁶ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 294.

³²⁷ MARTINS, Luís Saldanha, *Op. Cit.*, p. 11.

Já SILVA³²⁸ esclarece que, à escala do território português, confirma-se a escassa relevância da quantidade de postos de trabalho diretamente gerados. Grande parte dos estabelecimentos de TER emprega, apenas, um ou dois trabalhadores com vínculo definitivo, havendo unidades que não contratam ninguém nestas circunstâncias. O mesmo acontece no caso dos trabalhadores sazonais e a tempo parcial. Quanto a estes últimos, constata-se que as unidades que os contratam admitem, na maior parte, somente um trabalhador. Para além disso, há uma tendência para uma parte significativa dos funcionários do TH serem polivalentes, estando adscritos, primariamente, à lida doméstica da família e só secundariamente à atividade turística. A grande maioria do pessoal é do sexo feminino, incumbindo-lhes executar tarefas de jardinagem, proceder à limpeza e manutenção dos quartos, prestar serviço de pequenos-almoços e assegurar o atendimento telefónico, entre outras funções. Ademais, várias unidades são exploradas pelo proprietário e certos elementos da sua família a título gratuito.

O TH tem a virtude de «contribuir para a preservação da gastronomia tradicional³²⁹» posto que os estabelecimentos que possuem serviço de restauração têm a obrigação imposta por via legal de incluírem no cardápio pratos de gastronomia nacional e regional. Por conseguinte, as vantagens desta modalidade não são tanto económicas quanto são simbólicas. Com efeito, «o turismo de habitação contribui para manter a habitabilidade dos campos que fascinam as classes médias urbanas do país e do estrangeiro e que, simultaneamente, constituem um alicerce para a identidade nacional³³⁰.» A nível económico, o impacto da atividade é muito ténue. Em 2006, a procura do TER significava, somente, 1% do total estimado de dormidas de toda a oferta hoteleira nacional, onde imperava, ainda, o turismo de sol e praia³³¹.

Os responsáveis pelos empreendimentos de TER são da opinião de que a modalidade ajuda à divulgação da região/país, favorece o comércio e os serviços e a geração de postos de trabalho. O aspeto das relações sociais – concretizado na criação de laços de amizade entre hóspedes e anfitriões – é, também, por eles valorizado. Para os promotores de TH, a modalidade é fatora da conservação e criação de determinadas tradições (e.g. matança do porco).

Outros pontos menos positivos do TH são a criação de uma zona protegida e a resultante proibição de construção e remodelação de casas; o aumento do ruído, dos detritos, dos preços (sobretudo da habitação) e da inveja relativamente aos forasteiros. Em contraste, como refere

³²⁸ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 162.

³²⁹ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 40.

³³⁰ *Idem*, p. 42.

³³¹ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 115.

SILVA, a presença de turistas pode aumentar os níveis de autoestima das populações. Porém, o impacto da atividade não é maior porque existe escassa integração do TH com outros produtos, recursos e serviços turísticos.

O TH consente, também, como vimos atrás, a quem a ele se devota, o desenvolvimento de um «regime de pluriatividade³³²» que granjeia recursos económicos complementares, por exemplo, à atividade agrícola ou à reforma do Estado. Todavia, o TH, e as paisagens rurais humanizadas onde se insere, constituem símbolos da identidade nacional e elementos do ideário pastoral que permeia parte significativa da classe média urbana. Na realidade, os efeitos benéficos do TH são mais perceptíveis nos locais em que o TH está mais bem articulado com a envolvente.

Em jeito de conclusão, podemos referir, na esteira de SILVA, que o turismo não deve ser perspectivado como a única solução para combater a depauperação do mundo rural, devido a três questões:

1. Os efeitos do turismo não são universais e estão sujeitos aos contextos em que a atividade se insere;
2. Nem todos os meios rurais estão aptos para a instauração e desenvolvimento da atividade;
3. O turismo, tomado em exclusivo, não tem a capacidade de produzir o ansiado desenvolvimento local. Impõe-se estimular outros setores como a indústria, a agricultura e o comércio³³³.

2.7 Relacionamento vertical

Existe, necessariamente, um elemento de coerção na vida coletiva. Neste contexto, a organização procura estabilizar as relações entre os membros de uma coletividade para que, apesar das tentativas de alguns de imputar custos ao coletivo, se possa obstar a estas tergiversações por via de uma estimada partilha dos custos das benfeitorias coletivas. Segundo MENEZES³³⁴, a administração é um meio de rotinizar a coerção e o governo um modo de a

³³² *Idem*, p. 166.

³³³ *Idem*, p. 171.

³³⁴ MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e, *Op. Cit.*, p. 61.

legitimar. O poder constitui, tão-só, a quota-parte relativa de que cada grupo ou pessoa parece usufruir na formulação e condução dos instrumentos de coerção.

Cada nível institucional será responsável pelo desempenho de diferentes funções e pela prossecução de diferentes objetivos e metas. Para superar diferendos e para justificar a adoção de determinadas políticas e a renúncia a outras, é fulcral reconhecer e acatar o poder, a autoridade, a influência, a coerção ou a manipulação institucionais. Sucede, ainda, que a regulação da concorrência e a obtenção de consensos ao nível supranacional, nacional, regional e local assegura a salvaguarda e a consecução de interesses comuns.

No caso vertente do turismo, o fomento da atividade ao nível nacional, regional e local é motivado por um sentimento de identidade e orgulho nacionais, pela necessidade de criar postos de trabalho, pelas exigências de modernização e pelo imperativo de preservação da tradição e da cultura, entre outros aspetos.

Deste modo, de acordo com MENEZES, os principais objetivos e metas do governo nacional – que estão diretamente relacionados com o mundo rural e respetivos recursos – são:

- Garantir a segurança nacional;
- Proteger as áreas rurais, a agricultura e as florestas;
- Assegurar uma retribuição justa da utilização dos recursos públicos;
- Manter a ordem e resolver os conflitos.

Não obstante, a maior parte dos governos privilegia a segurança nacional e o desenvolvimento económico nacional como seus fins últimos. Acresce que os governos nacionais estão, também, empenhados em supervisionar o cumprimento das obrigações decorrentes da assinatura de tratados internacionais, mesmo quando o assentimento a algumas dessas disposições tenha sido obtido sem o envolvimento completo dos interesses locais envolvidos³³⁵.

Em virtude do conhecimento técnico específico que, muitas vezes, permeia os ministérios sectoriais ou os departamentos a nível nacional, o esforço de desenvolvimento rural a nível nacional pode assumir uma deriva tecnocrática que corre o risco de agir em prejuízo de um processo mais dirigido às pessoas que, por vezes, é pretendido pelos interesses locais. Por conseguinte, a abordagem tecnocrática pode limitar as ações promotoras de desenvolvimento rural a um inventário de recursos.

³³⁵ *Idem*, p. 62.

O setor privado tem um papel e uma importância distintos do público para a atividade turística. Enquanto o setor privado procura, sobretudo, otimizar os resultados económicos, o setor público está, mais do que tudo, importado com o bem-estar social ou com os benefícios sociais decorrentes do turismo. Contudo, este postulado merece um reparo: o setor público está extremamente dependente dos dividendos e dos proveitos económicos do setor privado. Para além disto, uma cultura assente na subserviência ao poder económico pode conduzir à subjugação dos funcionários do setor público a outros interesses que não os do bem comum. MENEZES identifica limites e constrangimentos com que o setor público se debate em Portugal:

- Dependência de diferentes níveis/departamentos governamentais;
- Burocracia;
- Baixo poder de decisão;
- Falta de autoconfiança;
- Alta dependência dos serviços centrais;
- As pessoas estão, frequentemente, habituadas a determinadas situações e denotam pouca ou nenhuma vontade de as alterar;
- Ainda que “público” signifique para toda a gente, tal não sucede, e não funciona desse modo.

Já RODRIGUES mantém que a política de turismo em Portugal deve ser pautada pela dinamização e conservação das paisagens, proteção e valorização do património histórico e arqueológico, qualificação dos recursos humanos e diversificação da oferta turística. A estratégia de desenvolvimento rural alicerçada – ainda que não unicamente – no turismo deve dar uma atenção especial à sustentabilidade e deve contribuir para a prosperidade das populações locais, obstando ao «envelhecimento do interior e [à] perda de competitividade económica no contexto regional, nacional e europeu³³⁶.»

O turismo pode ser um instrumento de desenvolvimento rural, mas, para tal, é necessário planear criteriosamente a atividade, suscitar o envolvimento da comunidade local e detetar indícios de participação. Neste sentido, a União Europeia tem, também, um papel de agente do desenvolvimento rural através da disponibilização de fundos estruturais. De facto, se a requalificação das áreas rurais foi, sobretudo, incentivada e promovida pela administração

³³⁶ RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1201-1202.

central – que, em Portugal, tem tido uma ação determinante na requalificação das zonas rurais em espaços turísticos –, é necessário observar que os investimentos feitos no contexto da aplicação das medidas de fomento rural advieram, sobretudo, dos fundos estruturais atribuídos pela União Europeia. Assim, entre 1985 e 2007, o TER movimentou 306 milhões de euros de investimento, sendo que cerca de metade desse valor foi assegurado através de capitais públicos, principalmente oriundos de fundos comunitários.

A seguinte afirmação de SILVA ilustra o que acima afirmamos:

A criação de museus locais, de unidades de turismo rural e de trilhos, bem como a reabilitação de patrimónios edificados, a recuperação de aldeias (históricas e rústicas) e a valorização de sítios arqueológicos foram financiados através de programas comunitários, como o FEDER, o INTERREG e o LEADER [...] A medida «turismo em espaço rural» [...] abarca 46% dos projetos financiados pelo LEADER I e 56% do investimento colocando-a numa posição de relevo em relação às restantes, tal como sucede noutros países europeus³³⁷.

Na realidade, a partir de 1986, ano em que Portugal aderiu à então Comunidade Económica Europeia, as associações de desenvolvimento local começaram a cumprir uma função de mediação entre os centros de decisão nacionais e comunitários e os protagonistas locais. Porém, a Política Agrícola tem-se pautado, desde a sua criação, pela sua implementação da cúpula para a base. MENEZES³³⁸ é da opinião de que, para o caso específico das áreas rurais portuguesas, não existe uma política de desenvolvimento geral e, com frequência, há uma falta de comunicação entre os organismos regionais e locais e os departamentos nacionais no que diz respeito à política de implementação e acompanhamento.

O estabelecimento dos Grupos de Ação Local (e.g. em Ponte de Lima foi criada a ADRIL – Associação de Desenvolvimento Rural Integrado do Lima), no âmbito do programa LEADER, facilitou a comunicação multissetorial e favoreceu as abordagens da cúpula para a base, e vice-versa, na instauração de políticas de desenvolvimento rural. A estas entidades incumbe a implementação de uma política integrada a nível intersectorial, intergovernamental, espacial, internacional e da gestão que torne eficazes as ações levadas a cabo.

³³⁷ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 59.

³³⁸ MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e, *Op. Cit.*, p. 63.

Todavia, GODINHO censura a falta de planeamento de que padece o TER e a ausência de coragem – e, porventura, de idoneidade – das autoridades políticas para conceberem estratégias políticas de desenvolvimento congruentes e estáveis. Para esta profissional do sector, as políticas de turismo têm seguido um rumo isolacionista, alienado dos setores de atividade remanescentes. Este isolamento «foi levado sempre a crédito da necessidade de manter o sector verticalizado devido às suas “especificidades” e à sua valia económica. Mas essa verticalização foi também aproveitada para manter ativa e protegida a comunidade de interesses corporativos que orbitam em seu redor ou para satisfação de vaidades políticas³³⁹.»

GODINHO refere-se, também, à escassa produção legislativa orientada para a dinamização do TER ou que seja suscetível de incorporar na discussão sobre este ramo de atividade os diversos atores sociais «com interesses convergentes ou confluentes, desde as universidades até às indústrias de cultura e recreio, passando pelas autoridades centrais e locais nos mais diferentes domínios³⁴⁰.» As autoridades políticas parecem ter sido incapazes de dotar, a nível interno, o setor dos meios suficientes para capitalizar os fluxos derivados da exposição internacional lograda pelas associações de TER.

No entanto, ao longo das últimas três décadas, o Estado tem concedido subsídios e empréstimos a juros reduzidos para procurar estimular a reabilitação das casas senhoriais, que, primeiramente, devem ser declaradas “de interesse turístico”. Embora o Estado não table os preços, monitoriza anualmente categorias e preços, bem como a qualidade do empreendimento. Caso haja inobservância das diretrizes instituídas, a declaração de interesse turístico pode ser retirada³⁴¹.

O TH reveste-se de relevância para as autarquias, uma vez que contribui para a diferenciação da oferta turística. Porém, a atividade turística não pode limitar-se à hospedagem, e requer um conjunto de infraestruturas que devem ser disponibilizadas pelas autarquias e pela administração central para cumprir com o objetivo de fixar as populações, estimular o tecido socioeconómico das zonas rurais e valorizar/ativar o seu património.

O PENT para o horizonte 2013-2015 enuncia, como valores essenciais do Destino Portugal, o clima e a luz, a história, a cultura e tradição, a hospitalidade, e a diversidade concentrada. Este documento salienta, ainda, a importância de reforçar os circuitos turísticos, estabelecendo

³³⁹ GODINHO, Maria Celina de Lemos, *Op. Cit.*, p. 93.

³⁴⁰ *Ibidem.*

³⁴¹ PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo em espaço rural, p. 268.

itinerários que realcem e incluam o património histórico, cultural, religioso e paisagístico. A par disto, encoraja-se a oferta de experiências que «qualifiquem e diferenciem o produto³⁴²».

Uma das apostas do PENT são os circuitos turísticos. Neste âmbito, Portugal apresenta, entre outras, as seguintes vantagens competitivas:

1. Possui um amplo e heterogéneo património histórico e cultural;
2. Beneficia de locais e paisagens naturais de alto valor ambiental e cénico;
3. Dispõe de património civilizacional e universal;
4. Conserva uma cultura popular e um conjunto de tradições autênticas;
5. Apresenta variedade cultural e paisagística num perímetro curto;
6. Contém alojamento em espaço rural de qualidade e diversidade;
7. É reconhecido pela sua hospitalidade.

Entendemos que o TH deve estar na linha da frente da criação de circuitos turísticos de excelência. Para tal, urge que as casas se articulem melhor na envolvente, mas, também, que intensifiquem o seu relacionamento horizontal com os parceiros locais, bem como o seu relacionamento vertical com as autoridades comunitárias centrais e locais. É fundamental a aposta na qualidade do serviço prestado.

O PENT salienta a importância de organizar a oferta de turismo de natureza, designadamente em ambiente rural e, em específico, de fomentar o segmento dos passeios (a pé, de bicicleta, ou a cavalo), a observação de aves ou o turismo equestre, incrementando as condições de prática da atividade e melhorando a formação dos recursos humanos. As casas e as associações formais e informais que estas integram devem ter, aqui, um papel relevante na organização de um sistema turístico que se encontra disperso, criando produtos turísticos integrados que correspondam às motivações da procura.

Uma outra aposta do PENT que deve ser aproveitada pelas casas de TH e as associações do sector é a promoção «da gastronomia e vinhos como complemento da experiência turística³⁴³». Portugal pode competir eficazmente neste mercado, uma vez que apresenta várias potencialidades, das quais salientamos as seguintes:

1. A gastronomia nacional apresenta grande diversidade e riqueza;

³⁴² GABINETE DO MINISTRO DA ECONOMIA E DO EMPREGO, *Op. Cit.*, p. 10-11.

³⁴³ *Idem*, p. 18-19.

2. Os nossos vinhos estão entre os melhores do mundo, temos diversas regiões vinícolas diversas entre si, sendo que temos produtos exclusivos, como o vinho do Porto ou o vinho da Madeira;
3. No país existe doçaria tradicional e conventual muito estimada;
4. O nosso peixe e marisco distinguem-se pela sua qualidade.

As casas de TH devem procurar articular-se na envolvente para oferecerem os melhores produtos gastronómicos aos hóspedes, criando sinergias com os atores locais. As casas devem, portanto, estar integradas em roteiros enogastronómicos e estar implicadas no desenvolvimento de itinerários experienciais, bem como na melhoria da informação prestada ao turista, «visando uma promoção e comercialização mais eficaz dos serviços turísticos associados ao produto³⁴⁴.»

A nossa teoria deixou expresso o papel que o Estado deve ter enquanto promotor e dinamizador da envolvente, algo em que, muito frequentemente, é mal sucedido. A esta entidade cumpre, também, coagir os proprietários a acatarem o enquadramento legal, o que, todavia, nem sempre acontece³⁴⁵.

2.8 O financiamento

A partir de meados da década de 80, as três modalidades de TER, onde se inclui o TH, foram beneficiadas pelo SIFIT 1 (Sistema de Incentivos ao Financiamento do Investimento Turístico) e pelos financiamentos diretos do Fundo de Turismo (que provinham de taxas aplicadas aos jogos de azar). O Fundo do Turismo havia sido criado pela Lei nº 2082, Base XVI, de 4 de junho de 1956, e destinava-se a «assegurar o fomento do turismo no país e, em especial a auxiliar e estimular o desenvolvimento da indústria hoteleira e de outras atividades que mais estreitamente se relacionem com o turismo»³⁴⁶. Desde 1969 que o Fundo de Turismo

³⁴⁴ *Idem*, p. 64.

³⁴⁵ Para o período de programação comunitária 2014 a 2020, existe, já, um Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo, que inclui inúmeras perspetivas sectoriais e congrega as diversas particularidades e estratégias regionais. Este instrumento é um referencial estratégico que institui os objetivos e as prioridades de investimento para o turismo de Portugal e das suas regiões. *Vd.* TURISMO DE PORTUGAL – *Turismo 2020: Plano de ação* [em linha]. Lisboa: Turismo de Portugal, I. P., 2015 [Consult. 8 out. 2015]. Disponível na Internet: <http://turismo2020.turismodeportugal.pt/pt/plano-de-acao/documentos/>.

³⁴⁶ DOMINGUES, Celestino M. – *4 décadas de turismo: Contributo de uma instituição*. Lisboa: Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo, 2000, p. 43.

facultava capitais com condições vantajosas, no que diz respeito às taxas de juro e prazos de amortização, às unidades tidas como de interesse para o turismo.

Por outro lado, são, também, dispensadas garantias especiais a empréstimos de outras instituições de crédito. CAVACO³⁴⁷ salienta, ainda, que, em 1980, o Fundo de Turismo passa a retribuir bonificações de taxas de juro de outras instituições de crédito. No mesmo ano, surge o primeiro instrumento de política financeira visando impulsionar a atividade económica. Institui-se, assim, o Sistema Integrado de Incentivos ao Investimento (SIII), através do Decreto-lei 194/80, de 19 de junho, que, por sua vez, dá lugar, em 1982, ao Sistema de Incentivos ao Investimento no Turismo (SIIT).

O SIFIT foi criado pelo Decreto-lei nº 420/87, de 31 de dezembro – quando Portugal já era um estado-membro da Comunidade Económica Europeia – e abrangia fundos conferidos pelo FEDER (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional). Este instrumento financeiro deveria concorrer para retificar as assimetrias regionais, por via de uma mais harmoniosa inserção geográfica das atividades turísticas.

Em 1992, através do Decreto-lei nº 215/92, de 13 de dezembro, foi criado o SIFIT III. À imagem do que sucede com o SIFIT I e II, o SIFIT III combina quantias provenientes da Comunidade Económica Europeia e do Fundo de Turismo e atuou, a princípio, com subsídios a fundo perdido e com participações financeiras reembolsáveis e empréstimos não remunerados, que, transcorridos três anos, se reduzem a participações financeiras mistas, a fundo perdido e reembolsáveis ou apenas a estas³⁴⁸. Através do Decreto-lei nº 178/94, de 28 de junho, «decidiu o governo reforçar a sua participação no âmbito dos apoios financeiros, mediante uma segunda reformulação do Sistema de Incentivos Financeiros ao Investimento no Turismo – SIFIT (III)³⁴⁹.»

CAVACO refere que outros investimentos eram passíveis de beneficiar de cofinanciamentos diretos do Fundo de Turismo, nomeadamente a reabilitação de património histórico destinado à animação turística. Por seu turno, a valorização turística de património natural – criação e sinalização de circuitos; reconversão de casas de guarda em acomodação turística – poderia, também, ser contemplado com cofinanciamentos diretos do Fundo de Turismo.

³⁴⁷ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 302.

³⁴⁸ *Idem*, p. 303.

³⁴⁹ DOMINGUES, Celestino M., *Op. Cit.*, p. 70.

Do mesmo modo, o SIR (Sistema de Incentivos Regionais) suportava projetos de reconhecido interesse para o turismo pela DGT, nomeadamente o TER, «a restauração típica ou turística, os hotéis rurais, projetos que são avaliados pelo seu impacto na economia da região e a sua valia para a atividade económica do setor³⁵⁰.»

O TER foi, ainda, favorecido diretamente por outros sistemas de incentivos dirigidos às Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e às microempresas, por via dos programas IDL, RIME, SAJE e LEADER. Assim sendo, o programa IDL (Iniciativas de Desenvolvimento Local) foi criado por intermédio do Decreto-lei nº 34/95, de 16 de dezembro, para o período 1995/1999 e foi orientado para as micro e pequenas empresas, inclusive as relacionadas com o turismo, especialmente aquele que é praticado no espaço rural.

Por sua vez, o RIME (Regime de Incentivos às Microempresas) fomentou iniciativas por intermédio do pagamento de salários aos postos de trabalho granjeados, favorecendo os empregos qualificados e aqueles que são ocupados por desempregados, deficientes, mulheres e jovens à procura do primeiro emprego. CAVACO acrescenta, ainda, que o SAJE (Sistema de Incentivos aos Jovens Empresários) apoiou a iniciativa empresarial dos jovens (dos 18 aos 35 anos).

Deste modo, a administração central patrocinou e impulsionou financeiramente os agentes da oferta, que passaram a ter acesso aos sistemas de suporte ao turismo outorgados, numa primeira fase, pelo Fundo de Turismo, seguidamente pelo Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo e, até aos dias de hoje, pelo Turismo de Portugal, I.P. Segundo SILVA, o financiamento do turismo, no triénio 1985-1987, privilegiou as seguintes áreas de investimento: obras de beneficiação tendentes à manutenção das casas ou à sua requalificação; equipamento e mobiliário; construção de infraestruturas de animação (campos de ténis, piscinas, etc.); edificação de instalações destinadas às modalidades de TER e AG que respeitem a especificidade da zona rural em que se integram³⁵¹.

A PAC foi criada pela Comunidade Económica Europeia para controlar a produção, a comercialização e os preços dos produtos agrícolas. Uma parte substancial desta política consiste na concessão de subsídios a produtores que se dedicam ao cultivo de determinados produtos (e.g. oleaginosas, cereais, etc.) ou que se abstêm de produzir outras (e.g. remoção de vinhas). Com efeito, o regime de retirada de terras da produção, devido à necessidade de

³⁵⁰ *Idem*, p. 303.

³⁵¹ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 55.

desenvolver uma agricultura mais competitiva, conduziu a problemas em algumas áreas rurais. O programa LEADER – *Links Between Actions for the Development of the Rural Economy* – emergiu como um novo modelo de gestão, alicerçado numa abordagem da base para a cúpula, visando a valorização dos recursos endógenos e a superação de algumas dificuldades com que se debatiam as áreas rurais mais débeis³⁵².

O principal objetivo do programa LEADER era orientar o desenvolvimento rural de um modo ecologicamente sustentável. As áreas financiadas pelos programas de ação deste instrumento foram adaptadas às necessidades locais. As áreas gerais abrangidas pelo programa incluem:

- Organização do desenvolvimento rural na área em apreço;
- Formação em novas atividades;
- Turismo rural;
- Pequenos negócios, artesanato e serviços locais;
- Incentivo de produtos agrícolas de elevado valor acrescentado.

Deste modo, o LEADER foi, de acordo com CAVACO, dirigido, em particular, para

O desenvolvimento territorial, rural e local, endógeno, participado, diversificado, transversal, integrado e inovador, de modo a fixar os mais capazes e alguns jovens e até atrair outros, renovar a sociedade e a cultura locais, reabilitar o património, incluindo o arqueológico e o edificado, diversificar e reanimar as bases económicas³⁵³.

No LEADER I, que vigorou de 1991 a 1994, a hospedagem turística foi uma rúbrica favorecida, com frequência, em conjunto com a animação turística e os serviços de suporte como a caça, a pesca, as praias fluviais, as piscinas, a equitação, o golfe, bem como espaços de merenda e lazer, etc.

Na realidade, no período que mediou entre 1988 e 1993, o Fundo de Turismo concedeu verbas por via dos seguintes programas:

- SIFIT I, de 1988 a 1991;
- SIFIT II, de 1992 a 1993;

³⁵² MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e, *Op. Cit.*, p. 77.

³⁵³ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 303.

- Subsídio Costa Verde, de 1990 a 1991;
- Financiamento direto.

Por sua vez, o LEADER II mobilizou 48 Grupos de Ação Local, 41 dos quais no continente, com amplo impacto no território nacional. Os seus programas privilegiaram os seguintes domínios de atuação: suporte técnico ao desenvolvimento local, formação profissional, auxílio à contratação, conservação e valorização do ambiente natural e da qualidade de vida, incentivo à diversificação das atividades económicas, valorização e comercialização dos produtos agrícolas, silvícolas e piscícolas locais, medidas de cooperação e outras medidas inovadoras. Os incentivos apresentam a configuração de subsídios a fundo perdido, com participações de 40 a 60% do investimento³⁵⁴.

Entre 1994 e 1999, no contexto do Quadro Comunitário de Apoio (QCA) II, o Estado contribuiu financeiramente para o desenvolvimento do TER através de três programas:

- Sistema de Incentivos Regionais (SIR);
- SIFIT;
- Empréstimos em Condições Preferenciais;

DOMINGUES refere, ainda, a existência dos Programas Integrados Turísticos Estruturantes e de Base Regional (PITER), que assinalaram uma evolução de uma atuação casuística para a formulação de «projetos de natureza estruturante e integrados, sobretudo inseridos, direta ou indiretamente, em programas de desenvolvimento turístico³⁵⁵.» Este autor refere que as vantagens do PITER centravam-se no incentivo à associação de projetos e de promotores públicos e privados apostados na viabilização de estratégias partilhadas, bem como no fomento de projetos turísticos autónomos «mas interdependentes e na concretização de outras iniciativas que, possuindo carácter integrado e complementar, tivessem efeitos estruturantes no tecido regional³⁵⁶.»

No sexénio seguinte, no contexto do QCA III (2000-2006), o Estado financiou 183 projetos de TER. Os instrumentos utilizados foram, entre outros, o Sistema de Incentivo a Produtos Turísticos de Vocação Estratégica (SIVETUR) e o Sistema de Incentivos à Modernização Empresarial (SIME). A somar-se a estes instrumentos de apoio, existem outros programas de

³⁵⁴ CAVACO, Carminda – *Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal*, p. 303-304.

³⁵⁵ DOMINGUES, Celestino M., *Op. Cit.*, p. 62.

³⁵⁶ *Idem*, p. 72.

financiamento de TER, tais como o LEADER +, que fazia parte do QCA III (o LEADER I estava inserido no QCA I e o seu sucessor, o LEADER II, estava integrado no QCA II).

SILVA menciona, ainda, outros programas de apoio ao TER, tais como o Programa de Promoção do Potencial de Desenvolvimento Regional (PPDR) e os fundos provenientes do Instituto de Financiamento e Apoio ao Desenvolvimento da Agricultura e Pescas (IFADAP). Também o INTERREG, um programa financiado pelo Fundo de Desenvolvimento Regional para o período de 2000-2006, teve impacto direto e indireto no TER. Entre 1985 e 2006, a autoridade responsável pelo Turismo em Portugal disponibilizou cerca de 125 milhões de euros de suporte financeiro ao TH – cerca de 50% do investimento efetuado – que foi, também, objeto de apoio por outras entidades e estímulos nacionais e comunitários, de onde avulta o LEADER³⁵⁷.

Os recursos financeiros são indispensáveis para concretizar uma política nacional e regional de turismo. No caso específico do Norte do país, no período de 2007 a 2013, os elementos fundamentais para a Política Regional de Turismo foram «os Programas Operacionais Regional (ON.2) e Temáticos plurirregionais (do QREN – ver Figura 13), bem como o Programa Operacional do Desenvolvimento Rural (e as respetivas Autoridades de Gestão desses Programas Operacionais)³⁵⁸.

³⁵⁷ SILVA, Luís – *Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal*, p. 34.

³⁵⁸ COMISSÃO DE COORDENAÇÃO DA REGIÃO NORTE – *Agenda regional de turismo: Plano de ação para o desenvolvimento turístico do norte de Portugal* [em linha]. S.l.: CCDR-N; Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, 2008, 110 pp. [Consult. 07 out. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ccdr-n.pt/sites/default/files/planoaccaoturismo.pdf>.



Fonte: <http://www.ccdr-n.pt/sites/default/files/planoaccaoturismo.pdf> (consult. em 7 out 2015)

Figura 13. Estrutura Macro do QREN 2007/2013

A teoria que elaborámos na Parte III deste trabalho contribui para o estado da arte, enfatizando os condicionalismos com que os proprietários se debatem para obterem financiamento para a sua MEH. Como verificámos, a estrutura política pode exigir que os promotores do TH sejam fiéis ao projeto de recuperação, que o mesmo seja economicamente sustentável e que os donos das casas adiram à modalidade durante um período mínimo (geralmente, 10 anos). Salientámos, igualmente, que os objetivos do financiamento são, essencialmente, o aumento da intensidade da recuperação da casa e o incremento da capacidade de hospedagem, bem como o acréscimo de instalações de apoio à atividade turística.

2.9 Relacionamento horizontal

As atividades turísticas devem ter cada vez mais em conta as novas estratégias de relacionamento horizontal, nomeadamente em domínios nucleares para o seu crescimento e bom funcionamento, como sucede com o ambiente, o planeamento do território ou a agricultura, devendo abdicar permanentemente da política de quintas e capelas em que, amiúde, se têm enredado. Afinal, o turismo é a indústria que maior dependência demonstra do estado de

desenvolvimento do território e da qualidade dos serviços prestados³⁵⁹. De facto, para corresponder às incessantes exigências e aos desafios concorrenciais, as associações formais e informais de proprietários deverão fomentar um relacionamento integrado das casas com a envolvente, por forma a criarem uma Proposta Única de Valor (uma mensagem única, clara e concisa, que esclareça porque é diferente e porque compensa comprar o produto que é oferecido). Trata-se de criar uma cadeia personalizada de serviços para que os hóspedes se fidelizem à casa³⁶⁰.

Um tipo de relacionamento horizontal de cariz informal ocorre, por exemplo, quando uma casa de determinada região não tem disponibilidade de quartos e envia os clientes para outras casas da envolvente que possuem capacidade de alojamento. O TH deve favorecer o desenvolvimento local, uma vez que quando um turista «se desloca a uma região tem a intenção de visitar o património, a localidade e usufruir de tudo o que esta possa oferecer³⁶¹.» Na verdade, é notória a fragmentação de que enferma o TH e outros recursos turísticos, como a restauração, «pois há casos em que os hóspedes têm de se deslocar uma dezena de quilómetros para fazer uma refeição³⁶².»

SILVA salienta a fragilidade do movimento associativo dos proprietários de TER, onde apenas cerca de um quarto dos inquiridos confessaram manter contactos com associações do setor no âmbito da prática turística, sendo as já suprimidas regiões de turismo o interlocutor principal – em pouco menos de três quartos dos casos. Sucede, ainda, que as associações de proprietários facultam aos seus associados manuais de apoio ao funcionamento do TER; estes textos versam temas relacionados com «equipamentos, apoios financeiros, medidas de rentabilização do negócio, formas de comercialização do produto, acolhimento, serviços e despedida³⁶³.»

Contudo, a função das associações de desenvolvimento local é fundamental no domínio do TER em Portugal, essencialmente pelo suporte que conferem ao estabelecimento e/ou aperfeiçoamento dos empreendimentos de TH, quer por via das ações de difusão e publicitação do setor, quer, ainda, através do planeamento de ações de formação orientadas para os proprietários e funcionários.

³⁵⁹ GODINHO, Maria Celina de Lemos, *Op. Cit.*, p. 93.

³⁶⁰ LEMOS, Fernando Florim de; FARHANGMEHR, Mino, *Op. Cit.*, p. 119.

³⁶¹ SILVA, Sara Miriam Paúl, *Op. Cit.*, p. 92.

³⁶² SILVA, Luís – Perspetiva antropológica do Turismo de Habitação em Portugal, p. 40.

³⁶³ SILVA, Luís - *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 100.

2.10 Meios de publicitação

A dinamização do TER está dependente da sua divulgação e promoção nos mercados globais e do aproveitamento das relações internacionais das associações, através do recurso às novas tecnologias que contrariem o isolamento das casas, tornando o acesso ao mercado acessível e simples – à distância de um clique. Esta mutação contribuirá para a convergência da oferta, atribuindo maior visibilidade ao setor, legitimando investimentos promocionais nos mercados externos e sendo suscetível de chamar a si o interesse dos diversos operadores. Para além disso, permite «acrescentar valor ao produto “dormida e pequeno-almoço”, através da promoção e criação de novos produtos, aproveitando as potencialidades de cada local, bem como incentivando o consumo de produtos dos associados³⁶⁴.»

O TH é publicitado recorrendo a vários suportes, desde o tradicional “boca-a-boca”, passando pelos folhetos e roteiros turísticos, até à *internet*. Não obstante, outros meios são, ainda, utilizados: brochuras, revistas especializadas, operadores turísticos, agências de viagens, plataformas digitais das associações de proprietários e feiras de turismo. Procura-se, através destes meios, atrair o público das cidades, socorrendo-se os proprietários para tal de imagens bucólicas que enfatizam algumas especificidades inerentes ao campo. Por outro lado, a componente histórica relativa às casas e o carácter ilustre da linhagem à qual estas pertencem faz, igualmente, a sua aparição. Por último, a serenidade, o remanso e a proximidade com a natureza são, também, frequentemente evidenciados pela publicidade do TH³⁶⁵.

De acordo com um estudo de LEMOS e FARHANGMENHR, datado de 2003, a grande maioria dos proprietários de solares adstritos à TURIHAB considera que o *marketing*, na sua associação, tem sido muito relevante. Os mesmos respondentes reputaram o papel do *marketing* na TURIHAB como estando dirigido à promoção de produtos e serviços. Os autores concluíram que a TURIHAB utilizava o *marketing*, essencialmente, com o propósito de promoção e publicidade, concedendo pouco destaque a aspetos como «conhecer o consumidor, identificar e acompanhar as suas necessidades com o propósito de alterar e influenciar as suas atitudes e comportamentos na direção dos objetivos especificados³⁶⁶» pela organização.

Os inquiridos revelaram, também, que, para a TURIHAB, o objeto principal é a melhoria da marca a nível internacional. No que diz respeito ao incremento do lucro, este parece ser

³⁶⁴ GODINHO, Maria Celina de Lemos, *Op. Cit.*, p. 93.

³⁶⁵ SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*, p. 103.

³⁶⁶ LEMOS, Fernando Florim de; FARHANGMEHR, Mino, *Op. Cit.*, p. 115.

pouco relevante para o caso da TURIHAB. Para além disso, esta associação recorre pouco, para a sua publicitação, a programas de rádio e televisão (possivelmente devido aos custos avultados que anunciar nestes *media* comporta e que são inoportáveis para casas com a dimensão das de TH). Para a promoção das casas suas associadas, a TURIHAB serve-se, sobretudo, de folhetos em operadores e agentes turísticos, anúncios em jornais e revistas, bem como brochuras promocionais. Os mesmos autores salientam que a estratégia adotada pela TURIHAB privilegia a consolidação do mercado existente, visando fomentar e melhorar a promoção dos serviços propostos.

Em TH, os quartos vagos não podem ser armazenados para utilização futura, pelo que as estratégias de *marketing* são fundamentais para ocupar os quartos, proporcionando ao cliente valor acrescido, diminuindo os preços ou, mesmo, galvanizando a imagem do empreendimento no mercado. Para melhorar o seu desempenho, a unidade deve estabelecer o perfil psicográfico do público-alvo, sendo que a interpretação ajustada destes perfis pode ser a receita para o êxito, no sentido de responder com serviços personalizados à demanda dos hóspedes³⁶⁷.

No que diz respeito ao *marketing* digital e ao comércio eletrónico, estas são duas áreas interrelacionadas que têm um impacto crescente no TH. O primeiro domínio reduz a assimetria de informação entre os turistas e os prestadores dos serviços finais nos destinos. Por seu turno, o comércio eletrónico elimina intermediários, quer eles sejam agentes de informação ou indivíduos que asseguram os serviços no destino. Na atualidade, o consumidor dispõe de mais informação para tomar decisões e ter acesso aos vendedores da “aldeia global”, tendo conhecimento quase em tempo real do mercado, o que concorre para fornecer ao cliente um serviço e uma experiência de qualidade. Por outro lado, o consumidor pretende ser informado com maior exatidão e o tempo que medeia a reserva e o início das férias tende a reduzir-se cada vez mais. A deslocação do poder dos produtores para os consumidores obriga os proprietários a adaptarem a sua estratégia em consonância³⁶⁸.

No estudo relativo à presença na *internet* da TURIHAB – que CORFU e KASTENHOLZ publicaram em 2008 –, as autoras salientaram que o sítio eletrónico da associação foi criado nos finais da década de 90, e acolheu visitantes especialmente de Portugal, Estados Unidos, Holanda, Alemanha, Brasil e Espanha. A presença da associação na *internet* é perspetivada, sobretudo, como uma extensão das atividades de *marketing* que são exercidas fora daquela rede.

³⁶⁷ *Idem*, p. 118.

³⁶⁸ CORFU, Adriana; KASTENHOLZ, Elisabeth, *Op. Cit.*, p. 79.

Deste modo, a *internet* não é perspetivada como um meio substituto das tradicionais práticas de *marketing* (distribuição de brochuras, presença em feiras de turismo, anúncios de televisão e visitas educacionais, entre outras), mas como ferramenta complementar, suscetível de chegar a um público-alvo mais amplo, com investimento reduzido.

De facto, a *internet* permite um armazenamento de informação muito maior do que qualquer meio de informação convencional. Por outro lado, este sistema permite que os seus utilizadores selecionem e tomem contacto com informação que lhes seja apelativa. Numa sociedade em que vigora o primado do indivíduo, a *internet* permite personalizar as brochuras, criar itinerários e guias à escolha, entre outras coisas. As autoras são da opinião de que estas duas ferramentas devem ser incluídas no sítio da associação, de forma a influenciarem a compra por parte de potenciais clientes. A acrescentar a isto, a página da “Solares de Portugal” na *internet* não fornece um “desconto de última hora”. No entender de CORFU e KASTENHOLZ, esta é uma lacuna, visto que a *internet* autoriza uma melhor gestão do rendimento dos quartos através de ofertas de última hora. Neste contexto, os administradores da página devem monitorizar regularmente os gostos dos clientes e demonstrar a flexibilidade necessária para os satisfazerem³⁶⁹.

À medida que a *internet* se expande, uma das questões que deve ocupar o espírito dos administradores das páginas de casas de TH na *internet* é levar os clientes a visitarem os seus sítios eletrónicos na rede, mas, também, mantê-los envolvidos e dispostos a regressar. É consabido que é muito mais difícil ganhar um novo cliente do que conservar um já existente. A *internet* é importante para os promotores do TH porque oferece um conjunto de instrumentos para a geração de sinergias entre os clientes e os empreendimentos. A rede permite robustecer as relações com os clientes já existentes e permite dilatar a duração dessa ligação através do estabelecimento de uma atmosfera de verdade, satisfação e compromisso. O mesmo estudo revela que os promotores de TH necessitam de se empenhar em suficiente medida para manterem a página das casas na *internet* sempre atualizadas e corretas.

Hoje em dia, é fundamental para os promotores de TH possuírem serviços de *internet* idóneos, uma vez que os turistas potenciais estão cada vez mais familiarizados com as novas tecnologias de informação. Por conseguinte, os administradores dos sítios eletrónicos devem tornar os mesmos mais amigos do utilizador.

³⁶⁹ *Idem*, p. 83.

É inegável que não só os promotores de TH têm vantagem na adoção das novas tecnologias – já que estes suportes permitem obter um acesso direto ao mercado – mas, também, os turistas beneficiam, dado que estarão em melhores condições de reduzir o tempo e o dinheiro despendidos na escolha de alojamento. Deste modo, a *internet* pode facilitar a experiência turística, ao melhorar a sua previsão e planeamento.

A nossa teoria salientou a importância de gerir as expectativas relativas à proposta de hospedagem no sítio eletrónico aquando da pré-reserva do cliente. Deve o promotor conferir à casa uma visibilidade conforme com a experiência oferecida, equiparando o mais possível as duas, visto que elevar exageradamente as expectativas pode conduzir a uma experiência que é inferior ao esperado e, por consequência, prejudicar a avaliação da hospedagem. Por outro lado, baixar as expectativas pode levar à quebra de ocupação e respetiva perda de sustentabilidade da casa. CORFU e KASTENHOLZ pronunciam-se no mesmo sentido, ao referirem que a qualidade das férias está, com frequência, dependente, não só da consistência de critérios com que os serviços são prestados no destino, mas, também, da aparência da página do destino na *internet*, que deve ser passível de gerar uma visita e assistir os clientes no planeamento da mesma³⁷⁰.

Na investigação que empreendeu em 2009, acerca dos sítios eletrónicos das casas de TH, AZEVEDO deparou-se com «um panorama em geral fraco, na qualidade deste tipo de websites³⁷¹». Foram detetados problemas na navegabilidade dos sítios, pese embora as hiperligações estivessem a funcionar corretamente e os tempos de descarregamento de ficheiros fossem aceitáveis. O autor classificou positivamente o atributo «equilíbrio no recurso a elementos publicitários», mas mediocrementemente a rubrica «qualidade na navegação, elementos estruturantes e fácil utilização e utilidade», em virtude de diversos sítios organizarem elementos de modo quase aleatório, gerando um efeito «confuso e desordenado³⁷²».

Um aspeto que AZEVEDO avaliou favoravelmente foi o «nome do domínio», geralmente formado pelo próprio nome do empreendimento, aumentando a eficácia do sítio na rede e a sua memorização por parte do cliente. Ao contrário, os «logótipos» e «as referências da imprensa e testemunhos dos hóspedes» não produziram, também, uma impressão favorável. Do mesmo

³⁷⁰ *Idem*, p. 86.

³⁷¹ AZEVEDO, Daniel José de Castro Sampaio de – *Proposta de um modelo de avaliação de websites de Turismo de Habitação* [em linha]. Dissertação de 2º Ciclo de Estudos em Engenharia Informática orientada pelo Prof. Dr. Carlos Miguel Miranda Vaz de Carvalho e apresentada no Instituto Superior de Engenharia do Instituto Politécnico do Porto, na especialidade de Sistemas Gráficos e Multimédia. Porto: IPP, 2009. [Consul 8 out. 2015], p. 1-100, p. 95. Disponível na Internet: <http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/2691/1/DM_DanielAzevedo_2009_MEI.pdf>.

³⁷² *Idem*, p. 96.

modo, os conteúdos gráficos, designadamente fotografias, vídeos e, mesmo, elementos animados, bem como mapas sobre a situação geográfica do imóvel são, aferidos negativamente.

Igualmente mal classificado foi o atributo «sequência de fotografias gerais» que, com frequência, está intimamente relacionado com a projeção do conceito do serviço que se procura veicular, o mesmo sucedendo com as categorias «áudio» e «introdução ao imóvel»³⁷³. Um elemento muito importante, que são as «reservas *on-line*» e a respetiva «informação sobre disponibilidades» de alojamento, está, amiúde, ausente dos sítios eletrónicos.

Não obstante, AZEVEDO esclarece que «os contactos com responsáveis» do imóvel estão disponíveis para os utilizadores e incluem vários modos de o fazer. No que diz respeito a informações sobre «tarifas», apenas cerca de um terço dos sítios as facultam de forma evidente. Para além disso, informações atinentes a «promoções (campanhas, descontos, etc.)» não figuram na grande maioria dos sítios.

Quanto aos itens relacionados com a «descrição de atividades, informação histórica, informação sobre a região e texto descritivo» sobre o imóvel, estes carecem de eficácia comunicacional, gerando, antes, uma desvalorização do sítio e tornando-o menos apelativo. Em derradeira análise, algumas funcionalidades pertinentes não são suficientemente tidas em conta. Os sítios eletrónicos das casas de TH consideradas não facultam em suficiente quantidade línguas alternativas («multilíngua»); mesmo o inglês, língua franca para a atividade turística, não está disponível em todas as plataformas. AZEVEDO refere, também, que a «função de procura» e o «mapa do *website*» só são incluídos num único sítio eletrónico. Há, portanto, muitos aspetos em que as casas podem evoluir. Mesmo considerando a distância temporal da investigação em apreço, existem «aspetos mal desenvolvidos, ausência de elementos importantes, subaproveitamento de atributos»³⁷⁴.

A nossa teoria contribui para a literatura ao evidenciar o modo como as casas gerem a sua visibilidade. Revelámos que os promotores de TH podem optar por gerar visibilidade gratuita da casa ou alienar a gestão da visibilidade, pagando a uma empresa especializada para o fazer – se a sustentabilidade da casa o permitir. Demonstrámos, também, que, para aumentar a reputação da casa, o promotor de TH pode focalizar a visibilidade da casa, publicitando a casa apenas em meios de comunicação e centrais de reserva de nicho, granjeando, deste modo, hóspedes recetivos à modalidade. Todavia, se o promotor de TH quiser elevar a sustentabilidade

³⁷³ *Idem*, p. 97.

³⁷⁴ *Ibidem*.

da casa, gerando, para tal, reservas junto dos hóspedes não recetivos à modalidade, ele deverá amplificar a visibilidade da casa, publicitando-a em meios de comunicação e centrais de reservas de massa. Abaixo podemos ver uma imagem do sítio eletrónico da *Casa de Sezim* (Figura 14).



Fonte: <http://www.sezim.pt/pt/a-casa/pre-reservas> (consult. em 8 out. 2015)

Figura 14. Sítio eletrónico da "Casa de Sezim"

PARTE II
A TEORIA FUNDAMENTADA CLÁSSICA COMO
METODOLOGIA

CAPÍTULO III

INTRODUÇÃO À PESQUISA EM TURISMO

3.1 Utilidade da pesquisa em turismo

Toda a indagação pressupõe inquérito, descoberta, revelação de algo que, anteriormente, era desconhecido, ou teste da validade do conhecimento já existente. A pesquisa é, portanto, um processo criativo e o investigador está comprometido na produção de algo original³⁷⁵.

A investigação é essencial para a compreensão dos vários fenómenos com que se confrontam os indivíduos e as organizações nas suas atividades quotidianas. A faculdade de entender o modo como são gerados e utilizados a informação e o conhecimento, bem como a capacidade de contribuir para esse substrato através da investigação, podem ser considerados ativos-chave em qualquer setor da indústria e componentes indispensáveis da formação do profissional moderno³⁷⁶.

De acordo com TAYLOR e EDGAR³⁷⁷, a investigação em turismo e hospitalidade tem três objetivos:

1. Descortinar e dar sentido aos fenómenos e padrões existentes no interior daquela indústria;
2. Identificar novas e melhores formas de gerir dentro do setor;
3. Permitir que a academia forme futuros profissionais da área.

³⁷⁵ FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike – *Tourism and leisure research methods*. Harlow: Pearson Education Limited, 2000, p. XV.

³⁷⁶ VEAL, A. J. – *Research methods for leisure and tourism: A practical guide*. 2nd edition. London: Pitman Publishing, 1997, p. 1.

³⁷⁷ TAYLOR; EDGAR *apud* ALTINAY, Levent; PARASKEVAS, Alexandros - *Planning research in hospitality & tourism*, Oxford: Butterworth-Heinemann, 2008, p. 2.

3.1.1 O carácter multidisciplinar e interdisciplinar da pesquisa em Turismo

O turismo é uma atividade que se reveste de grande complexidade e que se desenvolve em diferentes contextos sociais, económicos e ambientais das sociedades. Deste modo, a investigação, nesta indústria, requer o contributo de várias áreas científicas, particularmente da história, antropologia, sociologia, psicologia, geografia, planeamento, economia e do *marketing*.

Na realidade, nenhuma disciplina, por si só, consegue acomodar, tratar ou perceber o turismo. Este desiderato somente pode ser alcançado se as fronteiras que se estabeleceram entre os vários campos de conhecimento forem transpostas e se procurarmos estabelecer perspetivas multidisciplinares. Devido à grande diversidade dos elementos que compõem o sistema turístico³⁷⁸, os problemas não são resolvidos recorrendo somente a um método de pesquisa, mas a vários, consoante o tópico de inquérito. Embora o método científico seja primordial para praticamente toda a pesquisa, as diversas disciplinas oferecem abordagens ligeiramente diferentes que são profícuas para o turismo³⁷⁹. Esta atividade pode, inclusive, ser classificada, não como uma área científica autónoma, mas como *campo de saber*³⁸⁰.

O turismo toma, portanto, emprestadas diferentes ideias, métodos e teorias, o que reflete a natureza altamente interdisciplinar e multidisciplinar desta área de estudo. Deste modo, podemos advogar, na esteira de PHILIMORE e GOODSON³⁸¹, que uma das forças da pesquisa em turismo é não estar estrangida por fronteiras disciplinares fixas – com os métodos a elas inerentes – e, portanto, ser livre de combinar um leque de abordagens e, até, paradigmas de pesquisa para proporcionar uma aproximação mais fluente à investigação.

A Figura 15 oferece uma representação esquemática do mundo social dentro do qual o turismo existe. Dentro deste domínio existem cinco elementos principais:

- *Pessoas*;
- *Organizações*;
- *Serviços/Instalações/Atrações*;
- Os *vínculos* entre os três componentes acima referidos;

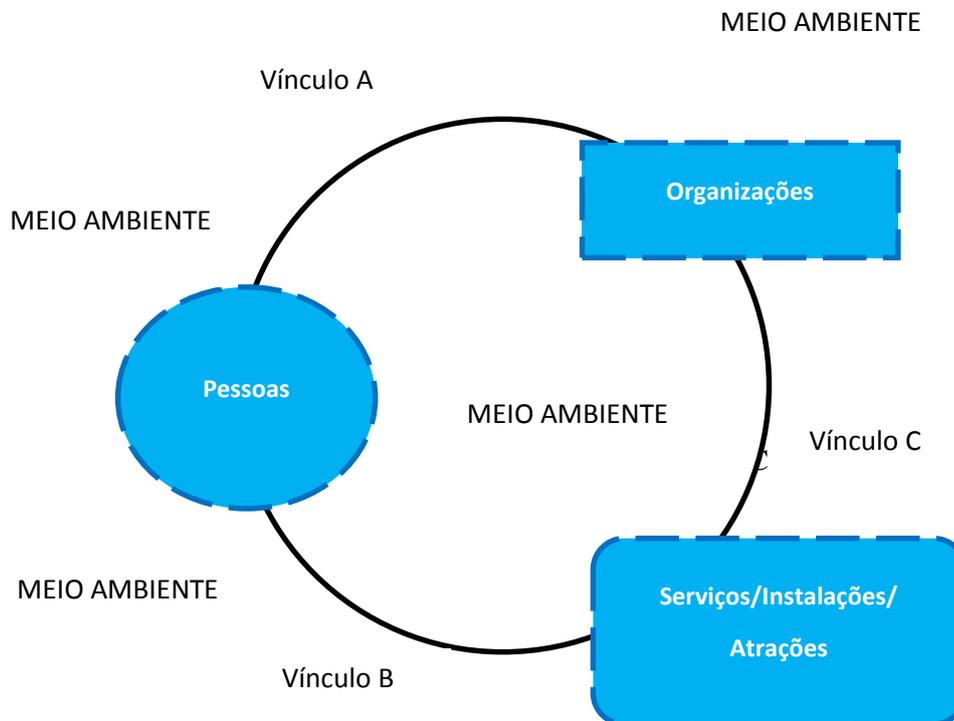
³⁷⁸ Vd. BENI, Mário Carlos – *Análise estrutural do turismo*. 9ª edição. São Paulo: Ed. Senac, 2003.

³⁷⁹ GRABURN; JAFARI *apud* RITCHIE, J. R. Brent; GOELDNER, Charles R. (eds.) – *Travel, tourism, and hospitality research: A handbook for managers and researchers*. 2nd edition, New York: Johns Wiley and Sons, 1994, p. 5.

³⁸⁰ PHILLIMORE, Jenny; GOODSON, Lisa, orgs. – *Qualitative research in tourism: Ontologies, epistemologies and methodologies*, Oxon: Routledge, 2004, p. 49.

³⁸¹ *Idem*, p. 20.

- O *meio ambiente* físico no seio do qual tudo ocorre.



Fonte: VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 17.

Figura 15. Enquadramento dos estudos em turismo

Os vínculos que se estabelecem entre pessoas, organizações e serviços/instalações/atrações consistem, segundo postula VEAL³⁸², em processos tais como:

- Vínculo A: pesquisa de mercado e atividade política;
- Vínculo B: mercadejar, comprar, vender, empregar, visitar ou usar;
- Vínculo C: planeamento e investimento.

Por seu turno, o meio ambiente (físico) é omnipresente e afeta, bem como é afetado, por todos os outros elementos de diversas maneiras. Para o mesmo autor, as disciplinas variam no que respeita ao seu foco primário de atenção no seio deste sistema:

³⁸²VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 16 e ss.

1. A *psicologia e a psicologia social* concentram-se, principalmente, no elemento pessoas, tendo, ainda, algumas preocupações com os vínculos A e B;
2. A *ciência política* preocupa-se, sobretudo, com as organizações e com o vínculo A;
3. A *história* pode cobrir a totalidade do sistema;
4. A *economia* considera o sistema na sua totalidade, com diferentes subdisciplinas (e.g. microeconomia e macroeconomia), concentrando-se em partes diversas;
5. A *sociologia* debruça-se, principalmente, sobre as pessoas, o vínculo A e as organizações;
6. *Disciplinas aplicadas*, tais como o planeamento, a gestão e o *marketing*, baseiam-se nas organizações; depois, deslocam-se ao longo dos vínculos A e C para outros elementos do sistema;
7. A base da *geografia* é o meio ambiente (físico).

No que diz respeito à antropologia, NASH³⁸³ apresenta, como aspetos essenciais, os encontros interculturais e as transações sociais deles decorrentes. O mesmo autor refere que estes encontros estão sujeitos a diversas variações, uma vez que um grupo (os turistas) está em recreação, ao passo que outro grupo (os funcionários do setor turístico) está a trabalhar. Acresce a estes dois grupos um terceiro, o dos residentes locais, que podem ser classificados como observadores, quer ativos, quer passivos.

3.1.1.1 Sociologia e psicologia

De acordo com Dann e Cohen³⁸⁴, não existe uma única sociologia do turismo; pelo contrário, existem várias tentativas para compreender sociologicamente diferentes aspetos do turismo, partindo de um certo número de perspetivas teóricas. Cohen divide a pesquisa sociológica sobre turismo em quatro áreas temáticas: (i) o turista; (ii) as relações entre turistas e locais; (iii) a estrutura e funcionamento do sistema turístico; e (iv) as consequências sociais e ambientais do turismo. A ênfase principal da investigação empírica em sociologia do turismo tem sido a interação entre turistas e comunidades anfitriãs e os seus efeitos. VEAL³⁸⁵

³⁸³ NASH *apud* BURNS, Peter M. – *An introduction to tourism & anthropology*. 3ª reimp. Oxon: Routledge, 1999, p. 72.

³⁸⁴ *Apud* VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 22.

³⁸⁵ *Ibidem*.

acrescenta, ainda, que, em anos recentes, se tem assistido a uma tendência para o afastamento no tocante à consideração do fenómeno do turismo de massa. Por outro lado, tem recrudescido o exame dos padrões e motivações de comportamento de grupos mais pequenos e mais especializados envolvidos em turismo de “interesse especial” (e.g. ecoturismo e férias baseadas em determinadas atividades).

A sociologia e a psicologia, ainda que sejam disciplinas distintas, têm procurado proporcionar um conhecimento profundo relativamente ao comportamento humano e à forma como ele é organizado. Uma vez que o turismo está dependente da propensão, hábitos e desejos das pessoas, a pesquisa relativa ao comportamento do turista constitui um elemento importante na formação de novo conhecimento e na resolução de problemas turísticos.

As contribuições da psicologia para a pesquisa em turismo dividem-se em cinco tipos, no entender de PEARCE e STRINGER³⁸⁶: (i) fisiológica e ergonómica (e.g. *jet-lag* e problemas de saúde dos viajantes); (ii) cognitiva (e.g. uso de mapas e a “atenção” dos turistas relativamente às áreas visitadas); (iii) abordagens de diferenças individuais (e.g. relações entre tipos de personalidade e tipos de experiência turística procurados e conexões com a motivação, psicografia e necessidade); (iv) psicologia social (incluindo processos intra-individuais, inter-individuais e de grupo); e (v) estudos ambientais (e.g. percepção de aglomeração).

3.1.1.2 Geografia e Ciência Política

A geografia pode ser definida como a ciência que se ocupa com a localização, distribuição, padrão espacial e organização das atividades humanas em terra e no espaço. Para RITCHIE *et al.*³⁸⁷, esta disciplina pode contribuir, em grande medida, para a compreensão das origens e destinos do viajante e dos seus relacionamentos. Os geógrafos têm manifestado interesse no turismo por várias razões: distribuição espacial, conservação da paisagem, impacto do turismo de massa, papel da indústria na geografia económica, turismo enquanto exportação e aspetos culturais da atividade.

A despeito da importância das matérias de política pública no turismo, a dimensão política do tópico foi negligenciada durante muitos anos. O foco do turismo é menos ideológico e tem mais a ver com o papel da atividade no comportamento político.

³⁸⁶ PEARCE e STRINGER *apud* VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 26.

³⁸⁷ RITCHIE, J. R. Brent; GOELDNER, Charles R., *Op. Cit.*, 1994, p. 7.

3.1.1.3 Economia, Gestão e *Marketing*

Amiúde, a análise económica do turismo é utilizada para estudos de custo-benefício, análise de multiplicadores, estudos de procura e níveis de desenvolvimento ideais. Outro uso importante da análise económica é o estudo da intervenção governamental na atividade de gestão, designadamente através de subsídios.

Dentro do estudo do *marketing* há um subtópico especial – o comportamento do consumidor – que assume grande relevância para o turismo. O comportamento do consumidor é o alicerce de muita da tomada de decisão em *marketing*. A pesquisa relativa ao comportamento do consumidor pode ter várias ênfases: a da sua perceção da marca, preço, etc.; a dos estudos de motivação e personalidade, que são importantes, uma vez que se relacionam com decisões de compra; a da atitude e da mudança de atitude pelo turista. O principal propósito da pesquisa do comportamento do consumidor é explicar a razão pela qual os turistas fazem o que fazem³⁸⁸.

3.1.1.4 História e Antropologia

A origem do turismo está associada à emergência do *Grand Tour* na Europa dos séculos XVII e XVIII e ao desenvolvimento de *spas* e *resorts*. Segundo RITCHIE *et al.*³⁸⁹, o estudo do crescimento e desenvolvimento passado das muitas facetas do turismo fornece o contexto para a avaliação da indústria na atualidade. Na realidade, a investigação histórica pode contribuir, em grande medida, para o desenvolvimento e compreensão do turismo, não só através da documentação do passado, mas, igualmente, por meio da identificação do potencial de atração. Expandir amplamente a restauração e interpretação histórica, como atrações turísticas, exige uma pesquisa rigorosa dos eventos passados e detalhes dos lugares e da arquitetura. Os turistas modernos requerem, cada vez mais, uma descrição e apresentação sofisticada de locais históricos.

A antropologia, enquanto ciência do homem e da cultura, tem inúmeras aplicações para o turismo. Ao passo que outras disciplinas são mais específicas, a antropologia procura

³⁸⁸ RITCHIE, J. R. Brent; GOELDNER, Charles R., *Op. Cit.*, p. 6.

³⁸⁹ *Ibidem*.

identidade, descreve e explica de maneira holística as muitas manifestações da humanidade. A antropologia sociocultural, que estuda a vida cultural e social do homem, reveste-se de utilidade para a pesquisa turística. Os estudos descritivos, que utilizam, amiúde, a observação participante e a entrevista informal como instrumentos, frequentemente fornecem fundações para o teste posterior de hipóteses³⁹⁰.

3.2 Filosofias, abordagens e estratégias de pesquisa

3.2.1 O problema da objetividade nas Ciências Sociais

ECO³⁹¹ aduziu quatro requisitos que a pesquisa teria de observar para ser considerada científica:

1. Incidir sobre um objeto de estudo *«reconhecível e definido de tal modo que seja igualmente reconhecível pelos outros»;*
2. Afirmar, a respeito deste objeto, *«coisas que não tenham já sido ditas ou rever com uma ótica diferente coisas que já foram ditas»;*
3. Ser *«útil aos outros»;*
4. Proporcionar *«os elementos para a confirmação e para a rejeição das hipóteses que apresenta».*

O terceiro e quarto requisitos remetem-nos para dois princípios que associamos à pesquisa em Ciências Físicas ou Naturais e cuja execução nem sempre é possível ou exequível quando situamos a nossa investigação no âmbito das Ciências Sociais³⁹²:

1. A pesquisa deve contribuir para um corpo de conhecimento cumulativo relativo a determinado campo ou tópico;
2. A pesquisa terá de ser suscetível de ser replicada pelos mesmos ou por diferentes investigadores e, desta diligência, deverão, forçosamente, emergir conclusões semelhantes.

³⁹⁰ RITCHIE, J. R. Brent; GOELDNER, Charles R., *Op. Cit.*, p. 7.

³⁹¹ ECO, Umberto – *Como se faz uma tese em ciências humanas*. 6ª ed, Lisboa: Presença, 1995, p. 52 e ss.

³⁹² VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 2.

VEAL³⁹³ sustenta que, na área das Ciências Sociais – que considera as pessoas como seres sociais e como comunidades –, o modelo científico deve ser adaptado e modificado e, em alguns casos, amplamente abandonado.

Na verdade, o objeto de estudo das Ciências Sociais difere do das Ciências Físicas e Naturais, uma vez que as primeiras lidam com pessoas e com o seu comportamento social, que é menos previsível do que os fenómenos não humanos, dos quais as segundas se ocupam.

O mundo social está em constante mutação, pelo que raramente é possível replicar a pesquisa em tempos e lugares diversos e, ainda assim, obter resultados semelhantes. Acresce que, na esfera social, os objetos de estudo podem estar cientes da pesquisa que está a ser conduzida em torno deles e, assim, reagir aos resultados da investigação, alterando o seu comportamento em conformidade.

Em nosso entender, a objetividade, enquanto valor científico absoluto, não pode ser atingida nas Ciências Sociais, tanto devido aos fatores acima mencionados como à própria biografia pessoal do investigador. Na realidade, não é possível substituir um investigador por outro e esperar os mesmos resultados, não obstante os métodos empregues serem os mesmos. A objetividade nas Ciências Sociais implicaria que o investigador não tivesse uma réstia de preconceito relativamente ao mundo que o cerca.

PHILLIMORE e GOODSON argumentam que *«the researcher's standpoint, values and biases – that is, their cultural background, ethnicity, age, class, gender, sexuality, and so on – play a role in shaping the researcher's historical trajectory, and the way in which they interpret phenomena and construct texts»*³⁹⁴.

Igualmente, Max Weber sustentava que as Ciências Sociais estavam, necessariamente, imbuídas de valor. Sem embargo, algum grau de objetividade podia ser alcançado, se fossem excluídas as perspetivas do investigador social sobre se os objetivos dos agentes eram recomendáveis ou não. O sociólogo alemão acreditava, também, que todo o conhecimento da realidade cultural é sempre feito a partir de pontos de vista particulares. A razão para tal é dupla:

1. A realidade social é demasiado complexa para permitir uma descrição e explicação completas. Logo, temos de selecionar. Contudo, porventura contrariamente ao que sucede nas Ciências Naturais, não podemos selecionar aqueles aspetos do fenómeno que

³⁹³ *Idem, Ibidem.*

³⁹⁴ PHILLIMORE, Jenny; GOODSON, Lisa, *Op. Cit.*, p. 17.

se inserem em leis naturais universais e considerar tudo o mais como “resíduos desintegrados”³⁹⁵.

2. Tal deve-se ao facto de, nas Ciências Sociais, se pretender compreender o fenómeno social na sua individualidade, ou seja, no que as suas configurações singulares têm de importante para nós.

Deste modo, cabe ao investigador refletir sobre estes elementos da sua personalidade, identificando onde poderão constituir uma desvantagem e *geri-los* para minimizar a sua influência. Devemos, então, antecipar quaisquer limitações que deles possam advir e planear a nossa pesquisa em consonância com eles.

O nosso fundo cultural, como não podia deixar de ser, teve impacto na planificação da presente pesquisa, desde a filosofia de investigação até à escolha da técnica de recolha de dados. De acordo com ALTINAY e PARASKEVAS³⁹⁶, este condicionamento não constitui um problema em si mesmo, desde que escolhamos a abordagem à pesquisa que reputamos de mais apropriada, quer para o nosso tópico de estudo, quer para a nossa personalidade.

3.2.2 Estilos de pesquisa

Os investigadores em turismo podem basear-se em três estilos fundamentais de pesquisa que são comuns às Ciências Sociais: o método experimental, o método de inquérito e o método etnográfico.

No método experimental, o objetivo primordial do cientista é o teste de hipóteses sob condições que impõe à amostra. Num plano de pesquisa deste tipo, o investigador faz medições, altera as condições, faz medições novamente e, depois, compara as mesmas, de molde a retirar conclusões que tendem a ser generalizadas³⁹⁷.

No contexto social – em que o investigador lida com seres humanos – existem muito menos possibilidades de experiência do que no mundo dos animais ou dos objetos inanimados, que constituem o escopo do cientista natural. Todavia, em algumas situações, no campo do turismo, pode haver lugar à experimentação com pessoas (e.g. variando preços ou estratégias de

³⁹⁵Max Weber *apud* REISS, Julian; SPRENGER, Jan – Scientific objectivity. In: Edward N. Zalta (ed.) – *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2014 Edition). [Consult. 17 fev. 2015]. Disponível na Internet: <<http://plato.stanford.edu/archives/fall2014/entries/scientific-objectivity/>>.

³⁹⁶ALTINAY, Levent; PARASKEVAS, Alexandros, *Op. Cit.*, p. 12.

³⁹⁷*Idem*, p. 75.

publicidade em relação a serviços prestados por esta indústria). As áreas de turismo que melhor se prestam a este estilo de pesquisa são aquelas que estão mais próximas das Ciências Naturais, designadamente a psicologia.

Todavia, inúmeras áreas de interesse para o investigador de turismo não são suscetíveis de experiência controlada³⁹⁸. Para estudar estes fenómenos, é necessário utilizar métodos não experimentais, ou seja, é imperativo indagar das diferenças entre pessoas (e.g. classe social, raça, rendimento) tal como elas se apresentam.

Por seu turno, o método de inquérito determina que uma amostra de inquiridos responda a um número de questões que tenham sido previamente definidas como sendo relevantes para a pesquisa. Ao utilizar as mesmas perguntas para a amostra selecionada de respondentes, os indivíduos na amostra podem ser comparados³⁹⁹. O inquérito pode ser utilizado dedutivamente, testando hipóteses, ou indutivamente, procurando reconhecer padrões nos dados. Este é estilo de pesquisa mais vulgar na investigação em turismo.

Finalmente, o método etnográfico contempla um tipo de investigação em que uma cultura é observada no seu cenário natural. O domínio da etnografia é o da complexidade da interação social tal como ela é expressa na vida quotidiana. A tónica é colocada nos significados que os próprios participantes atribuem a estas interações. O objetivo deste método é obter uma descrição detalhada da atividade do grupo, o que exige ao investigador uma imersão prolongada na situação social, idealmente dela participando. Geralmente, o investigador tem de viver no seio do grupo que estuda para aprender a sua linguagem, cultura, tradições e modo de vida⁴⁰⁰.

3.2.3 Tradições de pesquisa

A natureza da questão ou problema de pesquisa e a postura filosófica do investigador ditarão a escolha da abordagem a seguir. Assim, tivemos de nos questionar se o foco da pesquisa iria concentrar-se na causa e efeito para desenvolver e explicar o comportamento humano ou se deveria focar-se na maneira como as pessoas constroem socialmente a realidade e procuram entender e interpretar o comportamento humano⁴⁰¹.

³⁹⁸ VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 32.

³⁹⁹ FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike, *Op. Cit.*, p. 4.

⁴⁰⁰ ALTINAY, Levent; PARASKEVAS, Alexandro, *Op. Cit.*, p. 80.

⁴⁰¹ FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike, *Op. Cit.*, p. 5.

Na realidade, a produção de conhecimento depende, em grande medida, da ontologia do investigador (qual é a forma e a natureza da realidade e o que pode ele saber acerca dela?). A sua epistemologia (qual é a natureza da relação entre ele e o que pode ser conhecido?) está sujeita à finalidade que pretende dar ao conhecimento, enquanto o tipo de conhecimento que procura determina a sua metodologia (como pode ele encontrar aquilo que acha que pode ser conhecido?)⁴⁰².

Simplificando, podem ser identificadas duas tradições diferentes de pesquisa: o positivismo e a fenomenologia ou interpretativismo. Esta dicotomia refere-se, sobretudo, a tradições ou escolas de pensamento sociológicas. A postura positivista é semelhante àquela que é adotada pelo cientista naturalista. A escolha daquilo que estuda e da forma como estuda é determinada por critérios *objetivos*. O positivista é independente do objeto de estudo, que existe isolado do mundo exterior, e utiliza uma metodologia estruturada (medição quantitativa através de questionários e experiências), com o objetivo de coligir dados quantificáveis a partir de grandes amostras. Os seus achados conduzem a leis e generalizações que se assemelham às leis que existem nas Ciências Físicas e Naturais. Esta abordagem permite ao investigador controlar o processo de pesquisa, mas não consente quase nenhuma flexibilidade e margem de manobra na metodologia que escolhe⁴⁰³.

Por seu turno, o investigador que adota a abordagem fenomenológica/interpretativista estuda fenómenos, procurando conhecê-los profundamente e tendo por referência aqueles que neles participam no sentido mais lato. Os participantes fornecem o ponto de partida e, através deles, o investigador procura entender e interpretar o que está a ocorrer e porquê. O investigador interpretativo procura, desta forma, *entrar* nas mentes dos sujeitos e ver o mundo a partir do seu ponto de vista. Esta postura, como é óbvio, sugere uma abordagem mais flexível à recolha de dados, envolvendo, normalmente, métodos qualitativos e, geralmente, uma abordagem indutiva⁴⁰⁴. O método científico rigoroso tipifica a abordagem positivista, sendo que a postura fenomenológica tem as suas raízes na antropologia social.

O quadro abaixo sintetiza as especificidades de cada uma das abordagens.

⁴⁰² PHILLIMORE, Jenny; GOODSON, Lisa, *Op. Cit.*, p. 34.

⁴⁰³ ALTINAY, Levent; PARASKEVAS, Alexandros, *Op. Cit.*, p. 71.

⁴⁰⁴ VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 31-32.

Quadro 1. Características das tradições de pesquisa positivista e fenomenológica

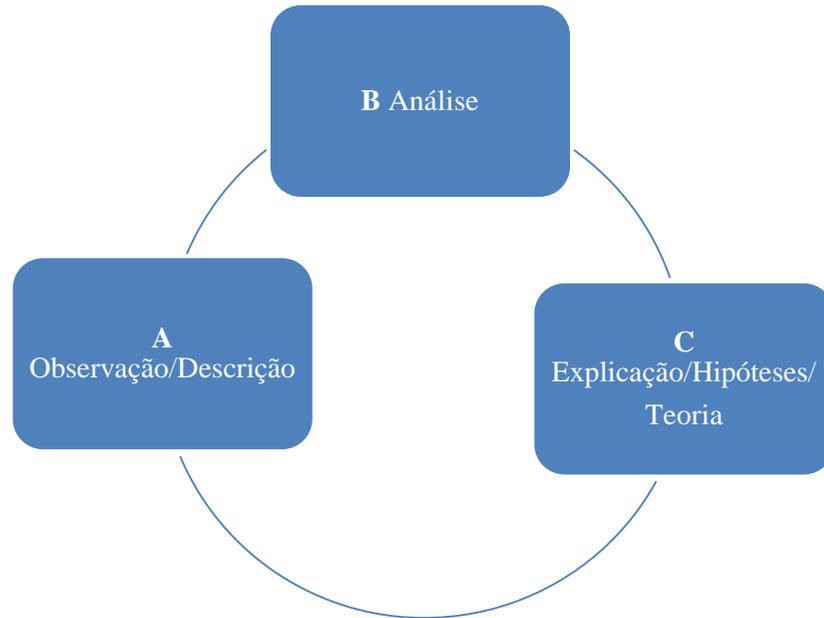
<i>Positivista</i>	<i>Fenomenológica</i>
Pressupõe que um mundo externo determina o seu comportamento	A realidade social é múltipla, divergente e interrelacionada
Empenha-se em explicar, prever e controlar, dividindo em partes e isolando-as	Análise da própria perspectiva do ator
Utiliza processos mecânicos para explicar o comportamento social	O comportamento humano é a maneira como as pessoas definem o seu próprio mundo
O investigador é objetivo e isento de valores	Realidade é o significado atribuído à experiência e não é o mesmo para toda a gente
A verdade tem de ser confirmada recorrendo à prova empírica	

Fonte: HENDERSON *apud* FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike, *Op. Cit.*, p. 6-7.

3.2.4 Indução e dedução

Em consonância com o modelo exposto na Figura 16, proposto por VEAL, o processo de pesquisa pode funcionar de duas formas:

1. *Indutiva*: começar no ponto A (observação/descrição); prosseguir para o ponto B (análise) e chegar ao ponto C (explicação);
2. *Dedutiva*: começar no ponto C (com uma hipótese), prosseguir para o ponto A (observação/descrição), recolhendo dados para testar a hipótese; seguir para o ponto B (análise) para testar a hipótese contra os dados.



Fonte: Adaptado de WILLIAMSON *et al.*, *apud* VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 29.

Figura 16. Modelo circular do processo de pesquisa

Assim, de acordo com a Figura 16, um projeto de pesquisa pode envolver um ou mais circuitos do processo, possivelmente em ambas as direções. Se o percurso de pesquisa se iniciar com uma descrição, no ponto A, e se deslocar, a partir daí, para a explicação, o processo é descrito como sendo *indutivo*. A explicação é *induzida* a partir dos dados – os dados vêm primeiro e a explicação depois. Se o processo começar no ponto C, então considerar-se-á *dedutivo*, pois envolve *dedução*, já que o processo se baseia num raciocínio lógico prévio.

A TF⁴⁰⁵, estratégia de pesquisa que adotaremos na prossecução do nosso estudo, baseia-se na indução, já que, através dos seus métodos, se desenvolve teoria a partir dos próprios dados. Porém, a abordagem indutiva apresenta vantagens e desvantagens, como é visível no Quadro 2.

⁴⁰⁵No presente trabalho adotamos a tradução literal para língua portuguesa da estratégia de pesquisa sociológica de origem norte-americana designada Grounded Theory. Não ignoramos, contudo, que esta opção é problemática: «il concetto, intraducibile, di grounded che significa al tempo stesso: radicato, basato, ma anche incagliato, tenuto a terra (di aeroplani), dare le basi, insegnare i primi rudimenti, preparare il fondo di un disegno». Cf. TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 12.

Quadro 2. Vantagens e desvantagens da abordagem indutiva

<i>Vantagens</i>	<i>Desvantagens</i>
Ajuda-nos a estabelecer uma ligação causa-efeito entre variáveis particulares e a forma como os seres humanos interpretam essas variáveis no seu mundo social.	É mais eficaz com uma amostra pequena, pelo que existe um limite para o tamanho da amostra.
É flexível, uma vez que nos ajuda a identificar teorias alternativas sobre o tópico de pesquisa e possibilita mudanças na ênfase da pesquisa à medida que a mesma progride.	Geralmente, consome mais tempo, já que as ideias são geradas durante um período de recolha e análise de dados muito mais longo.
Ajuda-nos a explicar a razão pela qual um fenómeno particular está a ocorrer.	O risco de a pesquisa não produzir padrões de dados e teorias úteis é mais elevado do que com a pesquisa dedutiva.
Reconhece que fazemos parte do processo de pesquisa.	
Admite a pesquisa de temas que podem ter escassa literatura existente a sustentá-los.	
Utiliza as provas empíricas como o início do processo de raciocínio e pode ser facilmente aplicada.	

Fonte: ALTINAY, Levent; PARASKEVAS, Alexandros, *Op. Cit.*, p. 73.

3.2.5 Pesquisa quantitativa ou qualitativa?

Ao longo do século XX, as Ciências Sociais têm privilegiado duas formas de empreender a recolha de informação verbal. Como relata FODDY⁴⁰⁶:

Por um lado, assistiu-se ao enorme crescimento e mesmo à preponderância de inquéritos por questionário, tentando trilhar caminhos paralelos aos que as ciências da natureza seguem. No essencial, trata-se de procedimentos orientados por uma postura positivista que visa descobrir ou descrever um mundo “objetivo”, “tal como ele é” através de medidas “verdadeiras”. Com este fim, utiliza-se normalmente o modelo estímulo-resposta, assumindo que cada pergunta é entendida do mesmo modo por toda a população inquirida.

⁴⁰⁶ FODDY, William – *Como perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. 1ª Ed. Oeiras: Celta Editora, 1996, p. 13 e ss.

O questionário privilegia a utilização das designadas perguntas fechadas (acompanhadas por um conjunto de opções de resposta, das quais o inquirido deve escolher uma). A escrupulosa padronização das perguntas e o requisito básico de que cada inquirido forneça apenas uma resposta – também ela padronizada – autoriza aqueles que advogam este procedimento a admitirem que diferentes respostas à mesma pergunta possam ser comparadas com acuidade⁴⁰⁷.

Com os métodos quantitativos de investigação, o relevo atribuído à gestão da situação da inquirição e às próprias perguntas visa obter a “verdadeira opinião” ou um “verdadeiro relato de atividades” por parte dos indivíduos⁴⁰⁸.

Nas últimas três décadas – reconhecem PHILLIMORE e GOODSON⁴⁰⁹ – em muitas disciplinas das Ciências Sociais, foi contestado o rótulo de *pobre* muitas vezes aposto à pesquisa qualitativa, em contraste com os epítetos de “verdadeiro”, rigoroso e científico outrora consagrados à pesquisa quantitativa.

Os métodos qualitativos concentram-se no estudo das coisas nos seus cenários naturais, «*interpreting phenomena in terms of the meanings people bring to them, humanising problems and gaining an ‘emic’, or insider’s perspective*»⁴¹⁰.

A abordagem qualitativa é, muito frequentemente, o primeiro passo num programa de pesquisa. Consiste na etapa planeada para descobrir motivações, razões, impressões, perceções e ideias que os indivíduos pertinentes têm com relação à matéria de interesse. Ao invés dos métodos de pesquisa mais quantitativos, a pesquisa qualitativa implica que se entreviste em profundidade e detalhe alguns indivíduos. Se o inquirido qualitativo tem por objetivo a recolha de informação extensiva relatada por uma pequena amostra de pessoas, o quantitativo procura desenvolver informação relevante – mas limitada – de cada indivíduo, auscultando um elevado número de indivíduos para retirar inferências acerca do grosso da população⁴¹¹.

As particularidades das abordagens à pesquisa aqui consideradas são resumidas no Quadro 3.

⁴⁰⁷ *Ibidem*.

⁴⁰⁸ PAWSON *apud* FODDY, William, *Op. Cit.*, p. 15.

⁴⁰⁹ PHILLIMORE, Jenny; GOODSON, Lisa, *Op. Cit.*, p. 4.

⁴¹⁰ *Ibidem*.

⁴¹¹ RITCHIE, J. R. Brent; GOELDNER, Charles R., *Op. Cit.*, p. 487.

Quadro 3. Abordagens qualitativa e quantitativa à pesquisa

	<i>Quantitativo</i>	<i>Qualitativo</i>
<i>Caraterísticas do plano</i>	Plano preordenado	Plano emergente
<i>Dados</i>	Medição utilizando números	Significado utilizando palavras
<i>Cenário</i>	Impessoal, controlado, manipulador	Natural, interativo, pessoal
<i>Relação com a teoria</i>	Confirmando a teoria	Desenvolvendo a teoria
<i>Processo e procedimento</i>	Racional	Intuitivo

Fonte: HENDERSON *apud* FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike, *Op. Cit.*, p. 8.

3.2.6 Interacionismo Simbólico

Trata-se de uma teoria que procura explicar o comportamento humano no que respeita a significados. O interacionismo simbólico tem as suas raízes no trabalho de sociólogos como COOLEY, MEAD e THOMAS. BLUMER⁴¹² identificou três premissas sobre as quais esta teoria repousa:

1. Os seres humanos agem com relação às coisas tendo por base os significados que as segundas têm para os primeiros;
2. O significado de tais coisas é derivado de, ou surge da interação social que se tem com os semelhantes. A cultura, como um sistema partilhado de significados, é aprendida, revista, mantida e definida no contexto de pessoas que interagem.
3. Os significados são manipulados e modificados através de um processo interpretativo utilizado pela pessoa que lida com as coisas que encontra.

Segundo SPRADLEY⁴¹³, podemos ver este aspeto interpretativo mais claramente se pensarmos na cultura como um mapa cognitivo. Nas atividades recorrentes que compõem a vida quotidiana, orientamo-nos por este mapa, que serve de guia para a ação e para interpretar a nossa experiência, mas não nos obriga a seguir um rumo particular. Embora a nossa cultura possa não incluir um mapa detalhado para tais ocasiões, fornece princípios para as interpretar e para lhes responder.

⁴¹² BLUMER *apud* SPRADLEY, James P. – *The ethnographic interview*. Orlando: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1979, p. 6-7.

⁴¹³ SPRADLEY, James P., *The ethnographic interview*, p. 6-7.

A implicação fundamental desta teoria para as situações de investigação traduz-se na hipótese de que o significado atribuído pelos sujeitos aos atos sociais seja produzido no interior da própria relação em que os atos ocorrem. FODDY⁴¹⁴ sustenta que

[...] se normalmente os inquiridos procuram pistas que lhes permitam interpretar uma pergunta, inquiridos distintos podem seguir pistas diferentes, acabando por produzir interpretações bastante diversas da pergunta. Quando isso acontece, não faz sentido comparar estas respostas entre si, uma vez que elas são, na verdade, respostas a perguntas diferentes.

3.2.7 Critérios de avaliação da pesquisa

Sob o ponto de vista metodológico, a pesquisa é avaliada em obediência à sua *fidelidade*, *credibilidade* e *validade*. A fidelidade é a medida em que os achados da pesquisa seriam os mesmos se a pesquisa fosse repetida numa data posterior ou com uma amostra diferente de sujeitos. Este modelo é extraído das Ciências Naturais, onde, se as condições experimentais forem devidamente controladas, uma repetição da experiência deverá produzir resultados idênticos. Este desenlace raramente ocorre nas Ciências Sociais, uma vez que estas lidam com seres humanos em situações sociais em constante mutação. Embora o relato de uma única pessoa relativo ao seu comportamento possa ser exato, quando ele é agregado à informação expressa por outras pessoas, apresenta um instantâneo de um grupo de pessoas, que está sujeito a mudanças ao longo do tempo, à medida que a composição do grupo se altera ou enquanto alguns membros do grupo mudam os seus padrões de comportamento. Para PHILLIMORE e GOODSON⁴¹⁵, a fidelidade do inquérito qualitativo deve ser a correspondência dos dados registados pelo investigador com aquilo que, de facto, aconteceu no cenário. Há um conjunto de maneiras de incrementar a fidelidade nos estudos qualitativos:

1. Possuir um *plano de pesquisa* que seja flexível, documentando em que sentido as mudanças no mesmo ocorrem;

⁴¹⁴ FODDY, William, *Op. Cit.*, p. 23.

⁴¹⁵ PHILLIMORE, Jenny; GOODSON, Lisa, *Op. Cit.*, p. 160.

2. Fazer uso da informação proveniente de diversos ângulos e perspectivas para corroborar, elaborar ou iluminar o problema de pesquisa. A *triangulação* limita a distorção pessoal e metodológica e incrementa a fidelidade do estudo.⁴¹⁶

As mesmas autoras distinguem três tipos de triangulação:

1. A *triangulação de informação* contempla a utilização de uma variedade de fontes de dados. Os dados podem ser primários (entrevista, observação, etc.) ou secundários (livros de texto, material promocional, minutas de encontros, jornais, cartas, etc.). Para além do material escrito, as fotografias e os filmes constituem fontes documentais válidas. Acresce que as notas de campo não devem resumir-se às atividades verbais, sem atender ao comportamento não-verbal.
2. A *triangulação de métodos* é atinente à utilização de múltiplos métodos para estudar um único problema – ou seja, diferentes métodos qualitativos ou uma combinação de técnicas qualitativas e quantitativas. O emprego de uma multiplicidade de métodos abre o caminho a uma informação mais credível e fiável.
3. A *triangulação interdisciplinar* sustenta que as interpretações se tornam mais ricas e inteligíveis quando investigadores, métodos e teorias de diferentes disciplinas (e.g. psicologia, sociologia, antropologia, *marketing* e geografia) são tidas em conta para o problema investigativo em apreço. Este tipo de triangulação é especialmente relevante na pesquisa turística, já que, na sua essência, o turismo é um fenómeno multidisciplinar.

Deste modo, a objetividade no processo de análise da informação é lograda quando se procura uma variedade de explicações acerca do fenómeno que está a ser estudado, relatando variáveis teoricamente significativas e franqueando o acesso de outros a informação factual, de forma a avaliar o modo como as interpretações mais relevantes ressumaram do material empírico⁴¹⁷.

Segundo as mesmas autoras, a credibilidade (i.e., o grau de veracidade) de um texto depende da sua verossimilhança para quem o elaborou – para os participantes e investigadores. A credibilidade dos estudos qualitativos está dependente, igualmente, das capacidades pessoais e interpessoais do investigador (este deverá, por exemplo, limitar vieses decorrentes da sua

⁴¹⁶ *Idem*, p. 162.

⁴¹⁷ *Idem*, p. 160.

presença, desenvolver uma relação de confiança com os informantes e evitar efeitos reativos ou percepção seletiva).

Existem diversas técnicas para incrementar a credibilidade dos achados qualitativos:

1. A *imersão prolongada*, que consiste em examinar o cenário de investigação durante um longo período de tempo;
2. A *observação persistente*, que envolve a busca ativa de fontes de informação identificadas pelo plano emergente do investigador;
3. A *adequação referencial*, que está relacionada com o fornecimento de informação contextual para corroborar a análise e interpretação da informação⁴¹⁸.

De acordo com VEAL⁴¹⁹, validade é a medida em que os dados recolhidos pelo investigador refletem verdadeiramente o fenómeno que está a ser estudado. Devido à sua natureza, a pesquisa em turismo comporta dificuldades no que respeita a este preceito. Neste campo das Ciências Sociais, a pesquisa empírica está assaz concentrada no comportamento das pessoas e nas suas atitudes. Para obter informação relativa a estas matérias, o investigador está dependente dos relatos dos seus protagonistas sob a forma de respostas a entrevistas ou questionários. Todavia, estes instrumentos estão sujeitos a um número de imperfeições. Por consequência, a validade interna⁴²⁰ dos dados de turismo raramente pode ser tão certa como a dos dados das Ciências Naturais.

A validade externa, por sua vez, é a medida em que os resultados de pesquisa podem ser generalizados – ou seja, qual a sua *representatividade*? Este princípio divide-se, ainda, em dois: a validação de população e a validação ecológica. A primeira diz respeito à capacidade de a pesquisa poder, ou não, ser generalizada a outros grupos de pessoas alheios à amostra pesquisada; a segunda é atinente à generalização a outros cenários⁴²¹.

Quando a amostragem é conduzida utilizando métodos de probabilidade, então uma das forças do inquérito reside na possibilidade de os resultados da pesquisa serem generalizados à população de que a amostra foi retirada (validade da população). Este tipo de representatividade

⁴¹⁸ *Ibidem*.

⁴¹⁹ VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 35.

⁴²⁰ Segundo Finn *et al.*, a “validade interna” refere-se ao facto de a causa hipotética produzir um dado efeito no trabalho de pesquisa. Segundo os autores, no estilo de pesquisa experimental, se os controlos tiverem sido efetivamente estabelecidos e todas as variáveis estranhas tiverem sido eliminadas, então a validade interna da pesquisa é suscetível de ser elevada. Tal não sucede com o estilo de pesquisa de inquérito, em que os únicos controlos são estatísticos, quando os dados estão a ser analisados. A validade interna é muito baixa com este tipo de pesquisa (FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike, *Op. Cit.*, p. 28).

⁴²¹ *Ibidem*.

não é exequível na etnografia, uma vez que as amostras utilizadas são pequenas e não aleatórias. Em alternativa, no projeto etnográfico, a ênfase é concedida à pesquisa de um cenário inteiramente natural. Neste caso, pode ser possível a generalização dos achados a um cenário natural semelhante.

3.2.8 Ética de pesquisa

O comportamento ético é importante na pesquisa, como o é em qualquer outra atividade humana. Porém, quando a investigação implica sujeitos humanos, outras questões – que extravasam o âmbito estrito do plágio e da honestidade na apresentação dos resultados – emergem⁴²². As preocupações éticas têm de fazer parte da conceção de qualquer plano de pesquisa.

Quer estejamos a realizar um inquérito por questionário ou a empreender uma entrevista etnográfica, os participantes na pesquisa terão de conceder o seu consentimento informado para dela tomarem parte. O investigador deverá certificar-se de que não advenha qualquer dano para os participantes na utilização dos dados recolhidos. Esta última asserção diz, principalmente, respeito à confidencialidade e à privacidade.

Todavia, no nosso estudo, em que estão envolvidos indivíduos particulares (designadamente os proprietários das casas de TH) em reduzido número e estes constituem figuras-chave para a pesquisa – como responsáveis que são da gestão destes empreendimentos – o investigador deve ter o discernimento de verificar que a informação que está a ser facultada é confidencial ou não. Deste modo, em entrevistas onde sejam abordadas matérias sensíveis, é avisado perguntar aos informantes se eles estão preparados para serem citados. Quando os dados são confidenciais, devem ser tomadas medidas para garantir o sigilo, garantindo a segurança dos dados brutos (e.g. gravações de entrevistas, transcrições e questionários). Devemos ter, também, em atenção a forma como os resultados são redigidos. Ao relatar os resultados, a utilização de nomes ou números fictícios para identificar indivíduos, organizações, eventos, lugares e comunidades é a solução óbvia, embora, muito frequentemente, tal não seja suficiente.

Como investigadores, temos de ser honestos em relação ao:

⁴²² VEAL, A. J., *Op. Cit.*, p. 198.

1. Nosso papel na investigação e aos seus fins;
2. Modo de seleção dos participantes;
3. Tempo que demorará a terminar o trabalho de investigação;
4. Destino dos resultados da pesquisa⁴²³.

Uma vez na posse desta informação relativa à pesquisa, os informantes estarão plenamente elucidados e serão capazes de dar, ou não, o consentimento informado à sua participação na pesquisa.

No estudo de caso vertente, uma das técnicas de recolha de dados utilizada é a observação participante. Quando se emprega este método, o anonimato é de vital importância. A ocultação pode ser conseguida mudando os nomes dos hóspedes e alterando a informação que poderá conduzir ao seu reconhecimento. Durante a observação participante, o investigador deve confinar-se a situações e locais que sejam públicos e terminar as observações quando os hóspedes procuram privacidade.

⁴²³ FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike, *Op. Cit.*, p. 36.

CAPÍTULO IV OS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DA TEORIA FUNDAMENTADA

Barney Glaser e Anselm Strauss publicaram *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*⁴²⁴ (1967) há cerca de meio século. Trata-se de uma obra seminal da sociologia contemporânea porque nela, pela primeira vez, os dois autores definem a matriz da TF.

Esta metodologia eminentemente indutiva produz uma teoria integrada e abrangente, que explica um processo ou esquema associado a um fenómeno⁴²⁵. Este “produto” deve estar fundado na prática, revestir-se de utilidade e estar estreitamente relacionado com a área substantiva da qual ressuma. Tal é conseguido através da elaboração de teoria que está “fundamentada” nas perspetivas das pessoas que agem na área objeto de estudo enquanto resolvem os problemas com os quais se confrontam⁴²⁶.

Malgrado a fraca reputação que a pesquisa qualitativa granjeava na academia na década de 60, a TF demonstrou, como sustenta NATHANIEL, «*rigorous scientific standards and produced systematic, non-biased emergence of new truths*⁴²⁷». Sucede, ainda, que, devido à sua natureza concetual, a TF desafiou a separação espúria entre teoria e investigação.

⁴²⁴ Doravante *The Discovery...*

⁴²⁵ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 12.

⁴²⁶ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan – *Rediscovering Grounded Theory*. 1ªed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014, p. 1.

⁴²⁷ NATHANIEL, Alvita K. – An integrated philosophical framework that fits Grounded Theory. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, org. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: BrownWalker Press, 2011, p. 187.

4.1 Contexto sociológico

4.1.1 A pesquisa qualitativa na diacronia

Foi no início do século XX que os métodos de pesquisa qualitativa se instituíram como práticas profissionais para gerar conhecimento nas Ciências Humanas. Estes meios de investigação foram adotados por duas disciplinas das Ciências Sociais:

1. A sociologia, com a abordagem qualitativa da Escola de Chicago ao estudo da vida em grupo;
2. A antropologia, com a tradição de trabalho de campo estabelecida por vultos como Bateson, Boaz, Evans-Pritchard, Radcliff-Brown e Malinowski.

Nesta época, no seio daquelas disciplinas, os investigadores afadigavam-se por conceberem interpretações válidas e objetivas de grupos sociais, examinados através de procedimentos qualitativos baseados no campo⁴²⁸.

Em 1918, William I. Thomas e Florian Znaniecki publicaram *The Polish Peasant in Europe and America*. Trata-se de uma obra emblemática e exaustiva que marcou o trabalho de campo em sociologia. Sob a égide de Robert E. Park, a “Escola de Chicago”, como ficou conhecida, notabilizou-se pela elaboração de um conjunto de estudos etnográficos que versaram descrições específicas de vários aspetos da vida humana, que supunham estar a assomar na cidade. Por seu turno, os seus congéneres da antropologia foram para o exterior para conduzirem amplos estudos de campo de “outras” raças e culturas do mundo e produzirem relatos das suas vidas.

Quer na sociologia, quer na antropologia, os frutos destes estudos foram tidos como relatos reais e exatos das vidas e universos destes sujeitos. O papel dos investigadores era o de observadores das vidas e mundos do indivíduo e a linguagem empregue nos seus textos era tida como uma representação literal do seu meio.

No rescaldo da Segunda Guerra Mundial, prosperou o realismo social, que se propunha retratar destramente a situação social e os sujeitos objeto de estudo. Neste período, a função dos inquiridores e a linguagem por meio da qual eles construía a realidade social que estudavam ainda não era questionada. A linguagem era concebida como uma ferramenta que reflete os fenómenos descobertos. Nesta altura, os investigadores não problematizavam a ação do

⁴²⁸ LOCKE, Karen – *Grounded Theory in management research*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications Inc, 2001, p. 3.

investigador na produção de conhecimento relativo à situação social analisada, nem, tampouco, apreciavam o que estava a ser representado nos escritos que ressumavam da sua investigação⁴²⁹.

Nas décadas de 70 e 80 do século passado, começaram a ser questionadas as noções de realismo social e de conhecimento objetivista, quando inúmeros investigadores qualitativos enveredaram por uma perspetiva da produção de conhecimento eminentemente como um ato de interpretação. A partir deste momento, o papel da cultura e do contexto, incluindo o dos investigadores, começou a ser enfatizado na interpretação da atividade humana. Ademais, o estatuto privilegiado atribuído ao relato do investigador das situações objeto de estudo foi posto em causa. Deste ponto de vista, a linguagem converte-se num tema delicado, e a sua aptidão para espelhar a realidade é discutida e questionada. Em consonância, os relatos de pesquisa são entendidos como sendo, essencialmente, interpretativos, ao invés de objetivos⁴³⁰.

Em meados da década de 80, esta deriva interpretativista intensificou-se. Nesta fase, verificou-se um afrontamento direto às pretensões modernistas que admitiam a existência de realidades sociais, sujeitos e teorias “reais” que eram passíveis de serem verazmente expressos por meio da linguagem. Este sistema de signos é entendido como um meio que somente pode gerar uma visão particular da realidade. A linguagem define tanto o que conhecemos acerca de uma situação como a maneira como a conhecemos. A linguagem, no dizer de LOCKE⁴³¹, produz os próprios objetos de que trata.

A objetividade e a sua correspondência com a realidade foram, assim, contestadas e o estatuto da linguagem deixou de ser literal, para passar a ser visto como metafórico e constitutivo da “realidade”. Daqui decorreu uma reapreciação da função do investigador, da linguagem dos textos de suporte ao conhecimento e uma atenção conferida à “reflexividade”. Esta última proposição remete-nos para a necessidade de considerar as suposições que nós, enquanto investigadores, fazemos quando produzimos o que consideramos conhecimento. Em alguns destes estudos, os investigadores procuram revelar a sua atividade, escrevendo sobre si mesmos nos seus textos; noutros tantos, alienam a forma tradicional da monografia de investigação científica e ensaiam uma ampla gama de formas e dispositivos narrativos.

Na atualidade, os investigadores qualitativos deparam-se com uma crise de representação e legitimidade. Em consonância com os discursos pós-estruturalista e pós-modernista, passam a questionar-se dois pressupostos da pesquisa qualitativa:

⁴²⁹ *Idem*, p. 4.

⁴³⁰ *Idem*, p. 5.

⁴³¹ *Ibidem*.

1. Os investigadores qualitativos podem captar diretamente a experiência vivida. Passa, agora, a considerar-se que essa experiência é um produto do texto escrito pelo investigador. Coloca-se, assim, em ênfase o problema da representação, pondo em questão o nexo entre experiência e texto.
2. Repondera-se o critério para avaliar e interpretar a pesquisa qualitativa e, com ele, termos tais como validade, generalização e fidelidade. Trata-se, segundo DENZIN e LICOLN, de uma crise de legitimação⁴³².

4.1.2 As influências na TFC da evolução da sociologia americana da primeira metade do século XX

Como vimos acima, o interacionismo simbólico converteu-se numa pujante corrente de pensamento sociológica, mormente na Universidade de Chicago, durante os anos 20 e 30 do século passado. Nessa época, sob a influência de Robert Park e Ernst Bergess, a instituição estabeleceu as bases da tradição de pesquisa de campo em sociologia.

Os estudos de sociologia urbana, entre outros então empreendidos, instituíram a participação observante, com as práticas correlatas da observação direta, entrevista informal e análise documental como um sólido método de investigação sociológica⁴³³.

Todavia, durante as décadas de 40 e 50, o estatuto proeminente a que se havia guindado a Escola de Chicago começou a ser sobrelevado pelo de outras instituições. Em meados do século passado, a ênfase que havia sido concedida, por aquela universidade, a pesquisas empíricas detalhadas, em primeira mão, de situações sociais determinadas já não constituía o modelo prevalecente de pesquisa sociológica. Neste momento, a sociologia aderiu aos ideais de esquemas teóricos grandiosos gerados por destacados sociólogos como Talcott Parsons. Nesta altura, primavam os métodos quantitativos. Parsons via a sociedade como um sistema complexo de partes interrelacionadas. As teorias que propunha não se achavam fundadas no comportamento individual quotidiano e eram fruto de uma época em que a teoria se achava separada da investigação pormenorizada⁴³⁴.

⁴³² DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S., orgs. – *Strategies of qualitative inquiry*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications Inc., 1998, p. 21.

⁴³³ LOCKE, Karen, *Op. Cit.*, p. 26.

⁴³⁴ *Idem*, p. 26-27.

Esta era a conjuntura prevalecente na sociologia em meados do século XX, quando Herbert Blumer, Everett Hughes, Howard Becker e Anselm Strauss, entre outros, deram corpo à segunda geração da Escola de Chicago. Estes cientistas sociais comungavam do empenho pelo trabalho de campo consubstanciado na observação direta e estavam apostados em elaborar teoria a partir da sua própria investigação.

Na obra *The Discovery...*, Glaser e Strauss perspetivam a sociologia coetânea como estando a debater-se com a cisão entre teorias grandiosas e pesquisa empírica. Na mesma obra, os autores censuram as teorias grandiosas de feição lógico-dedutiva de Parsons, como estando alienadas da realidade quotidiana das pessoas, uma vez que se baseavam menos na investigação empírica em primeira mão do que na conceção de ideias e questões de modo assaz abstrato. Assim, de acordo com GLASER e STRAUSS,

As a result, many of our teachers converted departments of sociology into mere repositories of “great-man” theories and taught these theories with a charismatic finality that students could seldom resist. Currently, students are trained to master great-man theories and to test them in small ways, but hardly to question the theory as a whole in terms of its position or manner of generation. As a result many potentially creative students have themselves to puzzling out small problems bequeathed to them in big theories. A few men (like Parsons and Merton) have seen through this charismatic view of the great men sufficiently to generate “grand” theories on their own. But even these few have lacked methods for generating theory from data, or at any rate have not written about their methods. They have played “theoretical capitalist” to the mass of “proletariat” testers, by training young sociologists to test their teacher’s work but *not* to imitate it⁴³⁵.

Face a este modo de teorização empiricamente desarraigado, os dois sociólogos americanos propõem o desenvolvimento de teoria que esteja fundamentada no mundo real e que seja relevante para os atores sociais.

Em aceso contraste com as teorias grandiosas da sociologia, de meados do passado século, que não compreendiam a análise sistemática de dados, Glaser propõe, na esteira de Robert K.

⁴³⁵ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L., *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 10-11.

Merton, teorias de “médio alcance” que «consistiam em versões abstratas de fenómenos sociais específicos baseados em dados⁴³⁶.»

Recentemente, GIBSON e HARTMAN ⁴³⁷ evidenciaram a influência que a obra *Sociologists at Work*, coleção dirigida por Philip Hammond, teve na conceção de *The Discovery...* Destarte, os autores referem que esta obra constituiu uma tentativa de fomentar a “lógica da descoberta” em detrimento da “lógica da justificação” na ciência social.

Em *Sociologists at Work*, Dalton contestou a imposição de esquemas conceituais, sustentando que uma hipótese prematura pode constituir um fardo para o investigador, i.e., as ideias preconcebidas relativas ao que está a suceder no mundo social podem tornar o cientista social seletivo. De facto, a questão do “forçamento”⁴³⁸ converteu-se numa questão essencial da TF. Tal sucede quando o pesquisador impõe as suas ideias ao mundo social, forcejando para obedecer aos seus esquemas conceituais, respeitantes ao que está a acontecer na esfera social.

Por outro lado, os métodos comparativos da sociologia exerceram, também, uma influência considerável na TF, não obstante a inovação introduzida pelos dois sociólogos no que tange ao realce atribuído à geração de teoria em prejuízo da verificação de hipóteses. Deste modo, Glaser e Strauss designaram este procedimento de *método comparativo constante*, procurando, desta maneira, salientar a rigorosa aplicação de comparações ao longo do processo da TF.

4.1.3 «Uma pequena revolução sociológica⁴³⁹»

Em 1960, Anselm Strauss ingressou na Universidade da Califórnia, San Francisco (UCSF), mais especificamente na Escola de Enfermagem. Pouco depois da sua nomeação, foi criado o Departamento de Ciências Sociais e do Comportamento no seio da mesma Escola e Strauss foi designado seu primeiro Diretor.

Um ano volvido, em 1961, Barney Glaser, então com 33 anos, completou o seu doutoramento na Universidade de Columbia, sob a orientação de Paul Lazarfeld e Robert Merton. Na mesma época, Strauss conseguiu obter financiamento para uma investigação, com

⁴³⁶ CHARMAZ, Kathy – *A construção da Teoria Fundamentalada: Guia prático para a análise qualitativa*. Tradução Joice Elias Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009, p. 20.

⁴³⁷ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 6 e ss.

⁴³⁸ Tradução própria de “forcing”.

⁴³⁹ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 26.

a duração de quatro anos, que se propunha examinar a experiência da morte, e recrutou Glaser para a sua equipa de pesquisa⁴⁴⁰.

Na realidade, no dealbar dos anos 60, nos Estados Unidos, os funcionários dos hospitais raramente abordavam ou, mesmo, reconheciam a morte e o seu processo nos pacientes gravemente enfermos. A equipa de Glaser e Strauss observou a maneira como sucedia o processo de morte em variados ambientes hospitalares; observou quando e como os profissionais e os seus pacientes terminais eram confrontados com o facto de estarem a morrer, e a maneira como enfrentavam essa informação⁴⁴¹.

Foi durante este estudo que os métodos da TF começaram a ser implementados. TAROZZI⁴⁴² esclarece:

Il gruppo di ricerca guidato da Glaser e Strauss condusse una serie di osservazioni in vari reparti di molti ospedali principalmente della California (ma alcune osservazioni furono condotte anche in ospedali all'estero), dove le dinamiche della consapevolezza del morire erano evidenti, e condussero interviste in profondità e lunghi colloqui informali sulle modalità, i tempi, le circostanze in cui lo staff medico e i pazienti terminali comunicavano la notizia della morte imminente e come questa veniva gestita o occultata dal personale e infermieristico, dai pazienti e dalle famiglie.

Glaser e Strauss conferiram aos seus dados um tratamento analítico expresso e elaboraram análises teóricas relativas à organização social e ao ordenamento temporal da morte. Os cientistas sociais em apreço examinaram as ideias analíticas constantes em extensas conversas e compartilharam as suas anotações preliminares, ao analisarem as observações efetuadas no campo. Ao mesmo tempo que concebiam as suas análises do processo de morte, idealizaram estratégias metodológicas sistemáticas que poderiam ser seguidas por investigadores para o estudo de vários outros temas.

O método constituía uma inovação. Havia ressumado do campo para responder às solicitações específicas de uma pergunta de pesquisa ampla (mas não redutível), difícil (mas não simplificável) e incómoda (mas digna de ser explorada): o que acontece em ambientes

⁴⁴⁰ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 2.

⁴⁴¹ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 17.

⁴⁴² TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 26.

hospitalares, quando um paciente está prestes a morrer? Assim, lê-se, na introdução de *Awareness of Dying*:

In general, our project was focused on what kinds of things happen around patients as they lie dying in American hospitals. In this book, we began by narrowing that focus to the following questions: What are the recurrent kinds of *interaction* between dying patients and hospital personnel? What kinds of *tactics* are used by the personnel who deal with the patient? Under what conditions of hospital organization do these kinds of interaction and these tactics occur, and how do they affect the patient, his family, the staff, and the hospital itself, all of whom are involved in the situations surrounding dying? In finding answers to these questions, we discovered that most variations could be accounted for by what each party to the dying situation was aware of about the patient's fate. Thus we further narrowed our focus to dealing with these questions as they related to awareness: a powerful explanatory variable⁴⁴³.

O êxito e o reconhecimento científico súbito que o seu livro *Awareness of Dying* suscitou deram alento e coragem a todos aqueles que conduziam pesquisa qualitativa e se confrontavam constantemente com a frustração de não serem reconhecidos o fruto do seu trabalho, tido como impressionista, sugestivo e substantivamente não científico. Consequentemente, foram muitos os que rogaram com insistência aos dois académicos de São Francisco que desenvolvessem os detalhes metodológicos da abordagem que haviam empreendido na prossecução da pesquisa, quer para demonstrar a cientificidade das suas conclusões à cética comunidade científica dos sociólogos, quer, acima de tudo, para legitimar o trabalho sucessivo de inúmeros investigadores que utilizavam técnicas qualitativas⁴⁴⁴.

O livro *The Discovery...* constituiu-se como uma resposta a esta demanda, sendo, no entender de Giampietro Gobo⁴⁴⁵, vulgarmente tido como o primeiro subsídio estruturado atinente à metodologia qualitativa. O livro era dado ao lume num momento azado, uma vez que a pesquisa qualitativa na sociologia havia sido secundarizada em benefício dos métodos quantitativos, que tinham adquirido alguma sofisticação em meados da década de 60. Tal concorria para que os métodos quantitativos imperassem nos departamentos, nos conselhos editoriais de publicações periódicas e nas agências financiadoras.

⁴⁴³ GLASER, Barney G.; Anselm L. Strauss – *Awareness of dying*. Chicago: Aldine Pub. Co., [1965]. 5ª Reimp., 2009, p. 8.

⁴⁴⁴ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 27.

⁴⁴⁵ Gobo *apud Idem*, p. 27.

Segundo TAROZZI, a crise da pesquisa qualitativa prendia-se com razões internas e externas à mesma. As primeiras consubstanciavam-se na tendência anárquica, assistemática e indiferente à formalização de procedimentos de inúmeros investigadores qualitativos. As últimas diziam respeito à condenação a que o paradigma positivista prevalecente votava a cientificidade desses métodos. O paradigma dominante nas Ciências Sociais era o empírico-positivista, que pressupunha uma ontologia realística, um conhecimento objetivo, um investigador isolado do contexto e precavido para não corromper os seus levantamentos com o seu próprio viés.

Das Ciências Sociais era esperada a elaboração de leis universais, generalizáveis em virtude de se ter concebido uma amostragem estatisticamente representativa da população estudada. Como os métodos fossem fiáveis, a pesquisa empreendida com os mesmos métodos e sob as mesmas condições teria produzido os mesmos resultados. A transformação dos dados em medidas quantificáveis admitia o emprego da elaboração estatística e, portanto, assegurava a cientificidade absoluta dos resultados⁴⁴⁶.

Primando uma semelhante conceção de conhecimento científico, sobejava pouco espaço de reconhecimento para as investigações que valorizavam a profundidade em desfavor da extensão e a significância em prejuízo da fiabilidade, a produção de teoria em detrimento da verificação experimental de hipóteses.

Como observa TAROZZI, estes esforços eram recalcitrantes da sociologia enquanto “ciência normal” – aquela que exercia o paradigma científico prevalecente, seguindo a terminologia de Thomas Kuhn – e era alheia à comunidade científica que nele se identificava e legitimava.

Glaser e Strauss visaram gerar explicações teóricas abstratas dos fenómenos investigados, fazendo a pesquisa qualitativa transcender os estudos descritivos. Os mesmos autores defenderam o adiamento da revisão bibliográfica com o propósito de obstar a que os investigadores compreendessem o mundo de forma preconcebida. Acresce que, para CHARMAZ⁴⁴⁷, a teorização de Glaser e Strauss contrastou com «a teorização de poltrona e lógico-dedutiva», visto que os autores iniciaram o seu estudo com a recolha de dados e elevaram sistematicamente o nível concetual das suas análises, ao passo que permaneciam robustamente ancorados aos dados.

⁴⁴⁶ *Idem*, p. 28.

⁴⁴⁷ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 17.

Em consonância com o que postulavam, uma TFC completa deveria observar os seguintes critérios: estar ajustada aos dados, ter utilidade, ter densidade concetual, protender no tempo, ser suscetível de ser modificada e deter poder explicativo.

Assim, o livro *The Discovery...* contribuiu para a legitimação da pesquisa qualitativa, facultando-lhe uma abordagem metodológica fidedigna e válida por si própria e não, somente, como um instrumento propedêutico à elaboração de estudos quantitativos. Para CHARMAZ, naquela obra, Glaser e Strauss, punham em causa:

- A convicção de que os métodos qualitativos eram impressionistas e assistemáticos;
- O divórcio entre as etapas de recolha e análise de dados;
- A perspetiva predominante da pesquisa qualitativa como sendo preliminar de métodos quantitativos mais “cabais”;
- A dissociação discricionária entre teoria e pesquisa;
- As conjecturas que negavam à pesquisa qualitativa a capacidade de gerar teoria.

A ideia de gerar uma nova teoria a partir dos dados, ao invés de testar a teoria existente, ecoou noutros cientistas sociais e a TF, enquanto metodologia, alcançou uma reputação crescente.

Na década seguinte, Strauss e Glaser lecionaram conjuntamente em São Francisco, na Universidade da Califórnia (UCSF). Muitos dos seus pupilos estabeleceram, então, um círculo que seria responsável pela continuação do seu legado.

Anselm Strauss prosseguiu a sua atividade docente na UCSF até 1987, sendo, posteriormente, designado professor emérito daquela instituição. Por seu turno, Barney G. Glaser renunciou à academia para escrever, publicar, agir como consultor e ensinar pelo mundo fora⁴⁴⁸.

Existe uma tendência crescente na literatura para integrar Glaser e Strauss na primeira geração de *teóricos fundamentados*, sendo que a segunda geração brotou do alfobre que estes académicos criaram na UCSF. Este segundo grupo, por sua vez, dissertou sobre as interpretações que lhe mereceram os métodos da TF.

No início da década de 90, a publicação de Anselm Strauss e Juliet Corbin do compêndio *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques* suscitou uma pretensa cisão entre os dois sociólogos. De facto, a refutação de Glaser despoletou um aceso

⁴⁴⁸ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 2.

debate entre os cientistas sociais quanto aos méritos relativos de cada um dos fundadores da metodologia⁴⁴⁹. O método, para além do contexto sociológico em que foi produzido, sofreu igualmente influências do percurso biográfico dos autores.

4.2 Considerações biográficas

Em seguida, iremos, sumariamente, traçar as trajetórias intelectuais dos protagonistas da primeira e segunda geração de *teóricos fundamentados*, não ignorando a já referida dissensão entre os cocriadores da metodologia: Barney G. Glaser e Anselm Strauss.

4.2.1 Barney G. Glaser

Glaser manifestou, em inúmeras ocasiões, a influência que Paul F. Lazarsfeld e Robert K. Merton exerceram na elaboração concetual da TF. Na realidade, numerosos princípios metodológicos que distinguem esta abordagem das demais podem ser vislumbrados na obra daqueles eminentes cientistas sociais americanos.

A independência criativa de Glaser permitiu-lhe transcender a tradição positivista reinante, ao recusar resolutamente o preceito que esta corrente preconizava de enunciação de bases teóricas preconcebidas para a verificação e teste de hipóteses em benefício da geração de teoria a partir de dados empíricos⁴⁵⁰.

Glaser começava, deste modo, a erigir os alicerces para o desenvolvimento da TF enquanto ainda era um estudante da Universidade de Colúmbia, onde sorveu as inovações metodológicas aduzidas na obra de Lazarsfeld, Merton, Zetterberg e seus contemporâneos.

Procurando sobrelevar o paradigma científico reinante, Glaser acerca-se da abordagem qualitativa de Anselm Strauss, com as suas virtualidades no tocante aos dados, uma vez que os liberta dos constrangimentos do positivismo. Esta atitude intelectual não só impulsionou a emergência da TF como, também, deu substância à asserção da perspectiva como um paradigma

⁴⁴⁹ *Idem*, p. 3.

⁴⁵⁰ HOLTON, Judith A. – The autonomous creativity of Barney G. Glaser: Early influences in the emergence of Classic Grounded Theory methodology. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, ed. lit., *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: Brown Walker Press, 2011, p. 201.

singular e uma metodologia geral de investigação aberta a qualquer visão epistemológica e à utilização de qualquer tipo de dados.

4.2.1.1 As primeiras influências

Como vimos anteriormente, Glaser juntou-se a Strauss na Universidade da Califórnia, em São Francisco, no início dos anos 60. Nesta instituição, um grupo de sociólogos dedicava-se ao estudo de organizações, ocupações, política, ciência, família, etc. naquilo em que se relacionavam com os processos de saúde.

Em seguida, Glaser passou um ano em Paris a estudar literatura francesa contemporânea, na Sorbonne. Nesta universidade, Glaser recebeu formação no processo de análise literária designado de *explication de texte*, que consiste numa explicação pormenorizada de um fragmento de literatura, com o intuito de extrair do texto abstrações, antónimias, contradições, etc. para dirimir o discurso do autor.

4.2.1.2 O legado de Robert K. Merton

HOLTON⁴⁵¹ refere que Glaser aprendeu com Merton a ler para extrair ideias, sublinhando e anotando conceitos à medida que eles emergem da judiciosa leitura do texto, complementando, assim, o seu prévio treino em *explication de texte* e desenvolvendo ainda mais a sua habilidade natural para reconhecer e nomear padrões ideacionais emergentes.

Outras noções metodológicas que advieram da obra de Merton, e que, posteriormente, viriam a ser incorporadas na TF foram:

1. A amostragem bola-de-neve, como precursora da amostragem teórica;
2. Serendipidade⁴⁵² como prenunciadora da emergência;
3. Entretecimento da recolha e análise de dados, pese embora, no caso de Merton, a recolha de dados seja pré-planeada;

⁴⁵¹ *Idem*, p. 204.

⁴⁵² i. e., «característica de quem faz boas descobertas por acaso ou atrai o acontecimento de coisas favoráveis». Cf. Serendipidade. In: INFOPÉDIA – *Dicionários Porto Editora* [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2014. [Consult. 6 ago. 2014]. Disponível na Internet: URL: <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/serendipidade>.

4. A ênfase de Merton na integração conceitual como sendo fulcral para a elaboração da teoria; esta concepção reverbera na insistência de Glaser na codificação teórica como sendo absolutamente necessária para a organização e integração da TF.

4.2.1.3 O legado de Paul Lazarsfeld

Lazarsfeld destacou-se por analisar a lógica das operações de pesquisa para clarificar conceitos. O sociólogo salientou a importância de ler para obter clareza conceitual, para que possamos apreender o que está a ser dito e não o que possamos estar a interpretar a partir do texto. O mesmo autor insistiu, também, na necessidade de procurar indicadores intercambiáveis para confirmar ou desenvolver conceitualizações emergentes. HOLTON⁴⁵³ salienta, ainda, a sua objetividade empírica, que se converteria na base da TFC.

Acresce a primazia conferida por Lazarsfeld à metodologia sobre os métodos e aos dados em prejuízo da ideologia. A ênfase por si concedida a entidades mensuráveis e contabilizáveis em prejuízo de outros fatores inspiraria Glaser a deter-se na descoberta de teoria em detrimento da verificação; auxiliá-lo-ia, também, a sistematizar a sua tendência natural para identificar e integrar ideias.

A atenção conferida por Lazarsfeld à identificação de variáveis inobservadas através da análise de estruturas latentes, bem como o cuidado por si dispensado aos casos minoritários numa distribuição conjunta, iriam estar em evidência no destaque concedido pela TF aos padrões latentes no estudo de processos sociais complexos, ao invés de variáveis isoladas. Com Lazarsfeld, Glaser aprendeu a divisar o inesperado, o imprevisto.

Glaser baseou-se, também, no processo de formação de índices de Lazarsfeld para, em alternativa a somar os índices, comparar indicador a indicador para gerar propriedades e dimensões conceituais, criando, assim, índices portadores de significado. Glaser viria, ulteriormente, a desenvolver o processo de comparação constante como um aspeto fulcral da análise de dados.

⁴⁵³ HOLTON, Judith A. – *The autonomous creativity of Barney G. Glaser: Early influences in the emergence of Classic Grounded Theory methodology*, p. 206.

Ainda segundo HOLTON⁴⁵⁴, Glaser imputa a Lazarsfeld influência na sua famigerada máxima: “tudo são dados⁴⁵⁵”. Ademais, este sociólogo infundiu o germen da TF com quatro contribuições metodológicas importantes: a formação de índices, a permutabilidade de indicadores, a análise comparativa constante e a análise da variável central. Os dois primeiros aportes derivaram diretamente do trabalho de Lazarsfeld, ao passo que Glaser descobriu e desenvolveu a análise comparativa constante de moto próprio.

O tirocínio de Glaser com Lazarsfeld, que havia adotado elementos dos métodos quantitativos tanto quanto dos qualitativos, permitiu a Glaser superar a cisão iminente na metodologia de pesquisa entre objetivistas e interpretativistas que marcou a década de 60. Para Glaser, o essencial era ler cuidadosamente os dados e nomear concetualmente as ideias, cotejando-as para obter indicadores intercambiáveis até alcançar a saturação teórica e a eventual integração.

4.2.1.4 O legado de Hans Zetterberg

Glaser ficou especialmente sensibilizado pela ênfase concedida por Hans Zetterberg à utilidade prática da teoria social e ao relevo da pesquisa empírica como base para o desenvolvimento de teoria. O afamado estudo de um museu que este sociólogo sueco protagonizou revelou-se profícuo para a evolução da TFC, uma vez que, nele, o autor relacionou os conceitos entre si para produzir teoria prática e não conjeturada.

Ademais, a conceção que Zetterberg tinha do cientista social como consultor e da teoria social como devendo estar ao serviço da resolução de questões práticas ecoou no interesse de Glaser pelo valor prático da sociologia e na ulterior enunciação dos critérios para aferição da qualidade de uma TFC – i.e., uma teoria que se ajusta, funciona, é relevante e que é prontamente modificável na presença de novos dados⁴⁵⁶.

Zetterberg condenou a teoria conjeturada e, em alternativa, propôs “teorias fundamentadas em pesquisa”, pese embora o seu principal interesse tenha sido a verificação de teoria. O mesmo sociólogo verberou a natureza descritiva e definicional da sociologia contemporânea,

⁴⁵⁴ *Idem*, p. 207. Na mesma instância, Holton afirma que Glaser identifica inúmeras outras técnicas analíticas oriundas da análise quantitativa indutiva de Lazarsfeld que viriam a converter-se em elementos importantes da TF, nomeadamente: «property space analysis, scale theory, qualitative math, elaboration analysis, content analysis, contextual analysis, substruction, reason analysis, secondary analysis and multi-attitude distributions.»

⁴⁵⁵ Tradução própria de: “All is data”.

⁴⁵⁶ *Idem*, p. 210.

reivindicando mais empenho na integração e explicação da complexidade daquilo que é, na essência, uma ciência humana. Deste modo, procurava transcender a mera adução de achados e de simples proposições em favor da integração destas em sistemas ou teorias.

Por outro lado, o mesmo autor contestava a saliência atribuída pelos seus contemporâneos às taxonomias e aos estudos descritivos que, segundo ele, eram incapazes de fornecer explicações. HOLTON⁴⁵⁷ acrescenta, ainda, que a sua obra *On the Theory and Verification in Sociology*, de 1954, pode ter constituído um modelo para Glaser no que tange à sua subsequente explicação da TFC, mormente no que diz respeito ao seu mais importante guia metodológico: *Theoretical Sensitivity* (1978).

4.2.2 Anselm Strauss

Anselm Strauss licenciou-se em sociologia na Universidade da Virgínia. Nessa época, dois acontecimentos marcaram o seu percurso:

1. A sua leitura da monumental monografia sociológica intitulada *The Polish Peasant in Poland and America*⁴⁵⁸, de Thomas e Znaniecki, que o introduziu ao trabalho de campo e lhe ofereceu um modo de teorizar sociologicamente.
2. A descoberta do pensamento de John Dewey e, por seu intermédio, da filosofia pragmatista⁴⁵⁹.

Seguidamente, na Universidade de Chicago, durante a década de 40, Strauss foi sujeito a influências do interacionismo simbólico que estava associado com a Escola de Chicago. Strauss está conotado com esta instituição porque nela lecionou de 1952 a 1958.

O caldo de cultura que Strauss experimentou consubstanciava-se na tradição de trabalho de campo urbano presente nos escritos de Thomas I. Park. Por outro lado, a sobredita Escola instilou em Strauss a necessidade de ir para o campo para descobrir o que, na realidade, estava a acontecer e de compreender as condições estruturais nas quais os fenómenos sociais se inseriam, porque se cria que era o contexto que gerava significado.

⁴⁵⁷ *Idem*, p. 211.

⁴⁵⁸ Ver *infra*.

⁴⁵⁹ LOCKE, Karen, *Op. Cit.*, p. 28.

Strauss foi apresentado ao trabalho de George Herbert Mead⁴⁶⁰ pelo sociólogo Herbert Blumer, que estava, nesse tempo, integrado na Universidade de Chicago. Esta afinidade entre Blumer e Strauss permitiu imbuir este último dos princípios conceituais e metodológicos do interacionismo simbólico. A obra de Mead evidenciou a Strauss a importância da interação, do significado simbólico dos objetos, do tempo e do processo social.

Por outro lado, Blumer persuadiu Strauss da grande importância de reunir a teoria aos dados. De acordo com LOCKE⁴⁶¹, este sociólogo americano exprime, em todos os seus escritos, o primado da teoria. Para ele, o fim dos dados da investigação é conduzir a formulações teóricas relativas às situações sociais, ao invés de proporcionar um conjunto admirável de achados.

Não obstante, é de John Dewey que Strauss se sente mais tributário. Foi dos seus ensinamentos que colheu a sua sensibilidade à ação e aos esquemas de ação, mormente a ação em relação a situações problemáticas, à natureza processual dos acontecimentos e à natureza aberta e criativa da realidade social.

Destarte, Strauss internou-se na tradição e prática do trabalho de campo. Todavia, à medida que foi empreendendo os seus primeiros estudos substantivos, nas décadas de 40 e 50, este sociólogo empenhou-se em encontrar procedimentos analíticos que o auxiliassem a explicar os elementos de ação e as condições estruturais que resumavam agora do seu trabalho⁴⁶².

Assim, Strauss «levou para a teoria fundamentada as noções de atividade humana, dos processos emergentes, das significações sociais e subjetivas, das práticas da solução de problemas e do estudo irrestrito da ação⁴⁶³.»

4.2.3 Glaser e Strauss

Como vimos, ambos os sociólogos contribuíram de modo original para a TF. Sem embargo, os dois convergiam em diversos aspetos. No entender de LOCKE, Glaser e Strauss comungavam⁴⁶⁴:

1. De uma forte insatisfação com o teor da teorização que imperava na sociologia;

⁴⁶⁰ Ver *infra*.

⁴⁶¹ *Idem*, p. 28.

⁴⁶² *Idem*, p. 29.

⁴⁶³ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 21.

⁴⁶⁴ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 21; LOCKE, Karen, *Op. Cit.*, p. 29-30.

2. Da crença de que a teoria carece de estar estreitamente radicada em dados observacionais fecundos;
3. Do interesse pelo estudo dos processos sociais ou psicossociais fundamentais dentro de uma determinada área substantiva;
4. Do empenho no desenvolvimento de um diferente tipo de teoria social – em que houvesse uma imbricação entre a pesquisa empírica e a teoria.

Deste modo, a combinação específica das biografias intelectuais respetivas viabilizou a conceção de uma abordagem à recolha de dados, análise e geração de teoria que introduziu um conjunto de procedimentos sistemáticos que tanto ampliaram como complementaram a técnica de pesquisa da observação participante.

Para ambos, uma TF «concluída explica o processo estudado em novos termos teóricos, explica as propriedades das categorias teóricas, muitas vezes, demonstra as causas e as condições nas quais o processo surge e varia, delineando as suas consequências⁴⁶⁵.»

A obra seminal da TF, *The Discovery...*, obteve uma larga repercussão e converteu-se num argumento substancial para impulsionar a “revolução qualitativa” que se galvanizou em finais do século XX. As estratégias adstritas à metodologia e a exortação de Glaser e Strauss no que concerne ao desenvolvimento de teorias, a partir de dados qualitativos, refletiram-se em inúmeras disciplinas e profissões⁴⁶⁶.

4.2.4 As dissensões metodológicas entre Strauss e Glaser

Desde que, em 1967, *The Discovery...* foi publicada e, em 1978, Glaser deu à liça *Theoretical Sensitivity*, os dois cofundadores da metodologia percorreram caminhos separados. Não obstante, para TAROZZI, não é a distância entre as bases teóricas dos dois pioneiros a desencadear a disputa entre Glaser e Strauss. A causa que a precipita é a edição, em 1990, do volume *Basics of Qualitative Research, Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, da autoria de Anselm Strauss e da sua assistente Juliet Corbin.

Ao longo do tempo, Glaser havia-se conservado fiel à sua interpretação primeira do método. Deste modo, entendeu a TF como um método heurístico, abordou as categorias como

⁴⁶⁵ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 22-23.

⁴⁶⁶ *Idem*, p. 22.

algo que emergia a partir dos dados. Na ótica de CHARMAZ, «baseou-se no empirismo objetivo, e, muitas vezes, restrito, e analisou um processo social básico⁴⁶⁷.»

A discórdia levaria Glaser a apodar os métodos ali expostos de «descrição conceptual plena»⁴⁶⁸. Segundo este, salientar excessivamente os aspetos técnicos do método constrange o método comparativo constante dentro de procedimentos que acabam por ser demasiado rígidos. Glaser sustenta que os procedimentos de Strauss e Corbin forçam os dados e a análise em categorias pré-concebidas e, deste modo, contrariam os preceitos da TF. TAROZZI⁴⁶⁹, exemplifica:

Per facilitare l'applicazione del metodo nelle fasi di codifica più teoriche (che Strauss e Corbin chiamano assiali e selettiva) dove il lavoro di concettualizzazione si fa più sofisticato e complesso, vengono presentati alcuni strumenti, definiti a priori, che aiutano il ricercatore a definire analiticamente la caratteristiche delle categorie interpretative emergenti. Ma allo scopo di favorire l'applicazione concreta del metodo, si chiudono i dati e le categorie entro rigide e preconette cornici come condizioni, conseguenze, dimensioni, sottocategorie e proprietà che invece dovrebbero emergere dai dati. Il risultato è un metodo, dettagliatamente descritto, che consente di trovare nei dati le evidenze empiriche che possano confermare l'ipotesi di pertenza, già implicita nella domanda di ricerca (o, raramente, smentirla), ma non consente di rimanere aperti ai dati, in ascolto e lasciate emergere ciò che i dati effettivamente dicono.

Para além disso, ao procurarem alhear-se do que tinham por excessos de empirismo implícito na abordagem de Glaser – que pretendia “descobrir” padrões latentes constantes nos dados factuais para identificar o processo social de base – deslocam sensivelmente o método mais para a verificação de hipóteses do que para a geração de uma teoria.

TAROZZI oferece-nos um exemplo desta divergência. Na perspetiva de Glaser, o investigador aborda a área substantiva com uma pergunta de pesquisa muito aberta (“o que está a acontecer aqui?”), de que, em seguida, se necessita, no decurso das primeiras recolhas e

⁴⁶⁷ *Idem*, p. 22.

⁴⁶⁸ Tradução própria de: “full conceptual description”.

⁴⁶⁹ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 32.

análise de dados, mas que, em todo o caso, jamais pode ser expressa numa proposição única e clara antes de ter acesso aos dados⁴⁷⁰.

Em alternativa, para Strauss e Corbin, a pergunta de pesquisa – que é sempre enunciável por meio de uma afirmação que resume o quesito específico com o qual se pretende interpelar o fenómeno a estudar – é essencial para restringir o tema da pesquisa dentro de uma pergunta passível de gestão e, portanto, dentro de um projeto realmente exequível.

Acresce que estes dois autores deram origem, ao longo do tempo, a abordagens diferentes que ofereceram leituras distintas da mesma metodologia que se consubstanciam em interpretações diversas dos mesmos princípios empregues na *The Discovery...* (amostragem teórica, codificação, processo, categoria central, etc.) e designam de maneira discrepante passos processuais mais específicos.

Tal leva a que, atualmente, possamos falar de uma *abordagem glaseriana*, ou “clássica” à TF, cujos procedimentos operativos se acham explícitos no compêndio *Doing Grounded Theory* (1998) e de uma *abordagem de Strauss e Corbin* (presentemente, só de Corbin, após o desaparecimento de Anselm Strauss em 1996) enunciada nas suas técnicas e instrumentos metodológicos na obra de 1990 atrás mencionada e na sua segunda edição de 1998.

4.2.5 Desenvolvimentos ulteriores da TF

Nas últimas quatro décadas, depois da saída do texto fundacional da TF sobrevieram transformações no âmbito das Ciências Sociais que os dois fundadores, a despeito das suas divergências, não poderiam ter advertido: a mutação interpretativa que afetou as Ciências Sociais e o ambiente pós-modernista que se gerou. Deste modo, a perspetiva interpretativa e construtivista das Ciências Sociais conduziu à crise do paradigma positivista, assumindo uma ontologia, uma teoria do conhecimento, uma conceção de ciência diferente e alternativa daquela que foi expressa pelo empirismo positivista⁴⁷¹.

Ainda que não se possa conotar a TF com as abordagens plenamente positivistas, a mesma metodologia ressent-se do paradigma que imperava na época em que foi concebida.

Entretanto, um número crescente de investigadores afetos à TF tem procurado abstraí-la do positivismo. De facto, nos anos 90 do século passado, o paradigma positivista foi posto em

⁴⁷⁰ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 31.

⁴⁷¹ *Idem.*, p. 32.

causa nas Ciências Sociais em benefício de uma visão alternativa, na qual o sujeito que conhece (no caso, o investigador) é considerado um construtor ativo da realidade que se pretende descrever objetivamente. Daqui resulta que a objetividade do conhecimento científico não existe, apenas existem as interpretações deste⁴⁷².

Para CHARMAZ, o modo como os investigadores utilizam as diretrizes da TF (e.g. codificação, redação de memorandos, amostragem para a elaboração da teoria) não é neutra, nem, tampouco, o são os pressupostos que estes levam para a investigação. Tanto esta socióloga como Adele Clark e Antony Bryant partilham do entendimento de que podem empregar-se as diretrizes básicas da metodologia expurgando-a da “canga positivista”, mas recuperando e revigorando os elementos inovadores que são duradouros.

4.2.5.1 Kathy Charmaz e a Teoria Fundamentada Construtivista

CHARMAZ diverge de Glaser e Strauss uma vez que os cofundadores da TF se referem à descoberta da teoria como algo que emana dos dados e que está apartado da ótica do investigador. Diversamente, aquela cientista social sustenta que, nem os dados, nem as teorias são descobertos:

Ao contrário, somos parte do mundo, o qual estudamos, e dos dados, os quais coletamos. Nós *construímos* as nossas teorias fundamentadas por meio dos nossos envolvimentos e das nossas interações com as pessoas, as perspetivas e as práticas de pesquisa, tanto passadas como presentes.

Minha abordagem admite, de modo explícito, que qualquer versão teórica oferece um retrato *interpretativo* do mundo estudado, e não um quadro fiel dele. Os significados implícitos dos participantes da pesquisa, bem como as suas opiniões sobre as suas próprias experiências – e as teorias fundamentadas concluídas dos pesquisadores – são construções da realidade. De acordo com os seus antecedentes da Escola de Chicago, defendo um embasamento nos fundamentos pragmatistas para a teoria fundamentada e desenvolvimento das análises interpretativas que reconhecem essas construções⁴⁷³.

⁴⁷² *Idem*, p. 33.

⁴⁷³ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 24-25.

Destarte, CHARMAZ, que foi aluna de Glaser, aventou uma interpretação da TF imbuída no construtivismo que acolhe (parcialmente) um certo relativismo cognoscitivo que decorre de uma noção múltipla e plural da realidade. A TF construtivista parte do princípio de que o investigador não está em posição de “descobrir” uma teoria que se acha oculta numa realidade objetivamente entendida, nem, sequer, que esta teoria represente uma Verdade com V maiúsculo e, portanto, seja generalizável e que os seus procedimentos sejam inteiramente replicáveis⁴⁷⁴.

O conhecimento é produto de uma co-construção que se gera entre investigador e sujeitos da pesquisa. Daqui resulta a indispensabilidade da relação interpessoal entre o investigador e os participantes. O investigador não pode dissociar-se dos mecanismos analíticos com os quais elabora os significados presentes no campo. O exercício de negociação de significados não assoma unicamente durante a geração de dados empíricos, mas, também, num nível distinto, no processo de análise. A dimensão interpretativa da análise está sempre imbricada nos processos descritivos e conceituais⁴⁷⁵.

Estes mecanismos devem permanecer flexíveis, jamais rígidos, para não se correr o risco de constringer a realidade dentro de amarras produzidas pelos mesmos instrumentos utilizados pela análise. Deste modo, a definição das categorias deve ser flexível e ativa, sem se servir de designações que encerram e objetivam, mas de termos que aderem aos fenómenos que traduzem e que conservam uma conformidade com a experiência.

As relações entre categorias desenvolvidas são indefiníveis de uma vez por todas e são sempre intrincadas e multidimensionais. Por conseguinte, não se especificarão nexos causais definitivos entre si, mas é preferível desenvolver os significados empregues em várias circunstâncias das categorias e os significados atribuídos a elas pelos sujeitos.

Por seu turno, a escrita final é parte integrante da análise e a busca de uma prosa clara, comunicativa, aprazível não representa um adorno inconsequente, nem, tampouco, um marco anticientífico, mas pauta-se como uma sede ulterior de construção teórica⁴⁷⁶.

⁴⁷⁴ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 35.

⁴⁷⁵ *Idem*, p. 35.

⁴⁷⁶ *Idem*, p. 36.

4.2.5.2 Adele Clarke e a Análise Situacional

Análise situacional é a designação com que Clarke cunhou o seu próprio método de análise e transforma a TF em consonância com a mutação pós-moderna nas Ciências Sociais. Clarke sugere a remodelação da TF no seio de um quadro de referência pós-estruturalista e feminista, que repousa na interpretação americana de Michel Foucault.

A análise situacional dilata a base de dados utilizáveis numa TF, inserindo tanto as práticas discursivas que elaboram a realidade social como os dados materiais e não-humanos. A presente abordagem privilegia as vozes dos marginalizados, daqueles que se acham preteridos do discurso social dominante⁴⁷⁷.

De acordo com TAROZZI, é, essencialmente, nos procedimentos de análise que esta abordagem manifesta curiosos elementos de novidade. Clarke aventa alargar a análise típica do processo social de base através da construção de mapas analíticos de complexidade recrudescente. Senão vejamos:

Situational analysis has a radically different conceptual infrastructure or guiding metaphor from the action-centered “basic social process” concept that undergirds traditional grounded theory. In situational analysis, that is replaced with Strauss’s situation-centered “social worlds/arenas/negotiations” framework. Building upon and extending Strauss’s work, situational analysis offers three main cartographic approaches:

1. **Situational maps**⁴⁷⁸ that lay out the major human, nonhuman, discursive, and other elements in the research situation of inquiry and provoke analysis of relations among them.
2. **Social worlds/arenas maps** that lay out the collective actors, key nonhuman elements, and the arena(s) of commitment and discourse within which they are engaged in ongoing negotiations – meso-level interpretations of the situation; and
3. **Positional maps** that lay out the major positions taken, and *not* taken, in the data vis-à-vis particular axes of difference, concern, and controversy around issues in the situation of inquiry.

All three kinds of maps are intended as analytic exercises, fresh ways into social science data that are especially well suited to contemporary studies from solely

⁴⁷⁷ *Ibidem.*

⁴⁷⁸ Ênfase no original.

interview-based to multisited research projects. They are intended as supplemental approaches to traditional grounded theory analyses that center on the framing of action – basic social processes. Instead these maps center on elucidating the key elements, materialities, discourses, structures, and conditions that characterize the situation of inquiry⁴⁷⁹.

Daqui resulta um quadro sociológico mais amplo, mas, talvez – no entender de TAROZZI⁴⁸⁰ – menos fundamentado porque as dimensões situacionais são aduzidas *a priori*. Porém, estará, decerto mais exposta às derivas macrossociais, como o poder, a hegemonia, o feminismo, o racismo que escapam à TFC e ao interacionismo simbólico, proporcionando, assim, uma leitura crítica da sociedade.

⁴⁷⁹ CLARKE, Adele – *Situational analysis: Grounded theory after the postmodern turn*. 1ªed. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2005, p. xxii.

⁴⁸⁰ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 38.

CAPÍTULO V

GERANDO A TEORIA

O termo “teoria” é empregue com várias aceções; porém, o seu significado mais vulgar é o de explicação de regularidades observadas. Em alternativa, TAROZZI define teoria como um conjunto sistemático de conceitos interligados entre si através de relações explícitas, que estão aptas a explicar os fenómenos e que detém uma certa capacidade de previsão⁴⁸¹.

A teoria reveste-se de importância para o investigador, uma vez que fornece um pano de fundo e uma fundamentação lógica para a pesquisa que está a ser conduzida. Ademais, a teoria faculta um enquadramento no seio do qual os fenómenos sociais podem ser entendidos e os resultados de investigação podem ser interpretados.

Para GIBSON e HARTMAN, a teoria é relevante por várias razões:

1. Reduz a complexidade do mundo, visto que o investigamos selecionando os seus aspetos mais salientes e fazemo-los ressaltar em descrições pormenorizadas;
2. Compreende a menção de como os aspetos mais significativos da coisa sob estudo se relacionam mutuamente;
3. Porque a teoria nos permite saber de que modo as coisas no mundo se relacionam, é suscetível de possibilitar “previsões” acerca do mundo;
4. Se a teoria nos autoriza a prever de que modo as coisas estão relacionadas no mundo, logo, capacita-nos a intervir no mundo para o controlar ou alterar de alguma forma⁴⁸².

Todavia, as teorias com maior visibilidade no domínio da sociologia são aquelas que possuem um nível mais elevado de abstração, de onde podemos destacar o funcionalismo, o interacionismo simbólico, a teoria crítica, o pós-estruturalismo e a teoria estruturalista, entre outras. Portanto, na sociologia, distinguem-se as *teorias de médio alcance* (assim designadas

⁴⁸¹ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 18.

⁴⁸² GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 2.

por Robert K. Merton), que assentam entre as “hipóteses de trabalho menores” da vida quotidiana, e as *grandes teorias*, que operam num nível mais abstrato e geral.

Segundo Merton, as grandes teorias oferecem escassas indicações aos investigadores de como poderão orientar ou influenciar a recolha de provas empíricas. Deste modo, se alguém pretendesse testar a teoria ou retirar alguma conclusão da mesma que fosse suscetível de ser testada, o nível de abstração seria, potencialmente, tão elevado que o investigador teria dificuldade em fazer as imprescindíveis conexões com o mundo real. De facto, o nível de abstração desta teorização é tão elevado que faz com que a sua aplicação na investigação se revele complexa. Tal levou a que Merton sustentasse que as grandes teorias são pouco úteis em relação com a investigação social⁴⁸³.

Por oposição, as teorias de médio alcance medeiam entre as teorias gerais dos sistemas sociais – que se acham muito arredadas de classes específicas de comportamento, organização e mudança sociais para darem conta do que é observado – e as descrições ordenadas de características técnicas que não são geradas. Assim sendo, não são as grandes teorias que, habitualmente, regem a pesquisa social. Ao invés, as teorias de médio alcance são mais propensas a constituírem o fulcro da investigação empírica. Na realidade, Robert K. Merton desenvolveu esta noção com vista a reduzir o que, segundo ele, era o fosso crescente entre teoria (no sentido de grande teoria) e os resultados empíricos. As teorias de médio alcance, a despeito do que sucede com as grandes teorias, operam num domínio restrito, seja a delinquência juvenil, o preconceito racial, o sucesso escolar ou os processos laborais. Destarte, as teorias de médio alcance constituem ensejos de compreender e explicar um aspeto circunscrito da vida social⁴⁸⁴.

5.1 Teoria de pendor positivista e interpretativista

Como já ficou atrás referido, nem todos os propugnadores da TF coincidem no tocante à definição de teoria. CHARMAZ distingue orientações positivistas de interpretativistas. As primeiras concebem a teoria como um enunciado de conceitos abstratos que contemplam uma multiplicidade de observações empíricas. Os positivistas encaram os seus conceitos teóricos como variáveis e elaboram determinações operacionais dos seus conceitos, visando testar

⁴⁸³ BRYMAN, Alan – *Social research methods*. 4ª ed. Oxford: Oxford University Press. 2012, p. 21.

⁴⁸⁴ *Idem*, p. 22.

hipóteses através da medição empírica exata e suscetível de replicação⁴⁸⁵. Segundo este ponto de vista, os propósitos da teoria são a explicação e a previsão. A teoria positivista visa, por um lado, lograr parcimónia, generalidade e universalidade e, por outro, restringir os objetivos e os acontecimentos empíricos àquilo que seja passível de ser reunido em conceitos.

A mesma autora acrescenta que a teoria positivista procura chegar às causas e concede preferência às explicações deterministas, referindo, ainda, que as teorias positivistas contemplam um conjunto de proposições interrelacionadas consagradas a:

- Considerar os conceitos como variáveis;
- Particularizar as relações entre conceitos;
- Esclarecer e antecipar essas relações;
- Sistematizar o conhecimento;
- Verificar as relações teóricas através do teste de hipóteses;
- Dar origem a hipóteses de pesquisa.

Uma perspetiva concorrente de teoria realça a compreensão, ao invés da explicação. Assim, de acordo com CHARMAZ,

Os preponentes dessa definição veem a compreensão teórica como sendo abstrata e interpretativa; a compreensão absoluta obtida a partir da teoria baseia-se na interpretação do teórico acerca do fenómeno estudado. As teorias interpretativas permitem a indeterminação sem buscar a casualidade, dão prioridade à revelação de padrões e conexões e não ao raciocínio linear. A teoria interpretativa exige uma compreensão imaginativa do fenómeno estudado. Este tipo de teoria pressupõe: realidades múltiplas e emergentes; indeterminação; factos e valores quando associados; a verdade como algo provisório; e a vida social como processo.⁴⁸⁶

Esta versão de teoria é afim do interacionismo simbólico, comungando dos seus pressupostos. Assim, a mesma procura:

- Concetualizar o fenómeno analisado para compreendê-lo em âmbito abstrato;
- Conjugar argumentações teóricas referentes ao escopo, à profundidade, ao poder e à pertinência;

⁴⁸⁵ CHARMAZ, Kathy, *Op. Cit.*, p. 172.

⁴⁸⁶ *Idem*, p. 173.

- Constatar a subjetividade presente na teorização e, na sua decorrência, a função da negociação, do diálogo e do discernimento;
- Facultar uma interpretação criativa.

No entender da socióloga americana, a TF congrega tanto tendências positivistas como interpretativistas.

5.2 Teoria dedutiva e indutiva

As lógicas dedutiva e indutiva têm sido utilizadas em alternância na investigação social; não obstante, a teoria dedutiva tem sido predominante. Neste tipo de abordagem, o investigador, tendo em conta aquilo que se conhece de um determinado domínio e atendendo aos argumentos teóricos a ele inerentes, deduz a hipótese (ou hipóteses) que, depois, submeterá a aturado exame empírico.

Deste modo, a proposição teórica deve ser passível de ser desarticulada em hipóteses específicas. Por hipótese, CORBETTA⁴⁸⁷ entende:

- Uma proposição que implica uma relação entre dois ou mais conceitos;
- Que se acha num nível inferior de abstração e generalidade relativamente à teoria;
- Que permite à teoria ser modificada em termos suscetíveis de serem testados empiricamente.

Ademais, a hipótese apresenta duas características distintivas:

1. É menos abstrata (ou mais concreta) do que a teoria em termos concetuais e menos geral (ou mais específica) em termos de extensão;
2. É transitória na sua essência; é uma declaração que ainda está por provar, que é obtida a partir da teoria mas que aguarda confirmação empírica.

Neste caso, a validade da teoria está dependente da possibilidade de ela ser convertida em hipóteses testáveis empiricamente. Logo, o critério de testabilidade empírica é o mesmo que assegura a sua “cientificidade”. Se uma teoria se afigura vaga e confusa, dificilmente será

⁴⁸⁷ CORBETTA, Piergiorgio – *Social research: Theory, methods and techniques*. 1ª ed. London: Sage Publications Ltd., 2003, p. 60-61.

passível de ser transformada em asserções testáveis. Contanto que careça de caução empírica, conservar-se-á num âmbito pré-científico de conjectura.

Sucede que, integrados dentro da hipótese, se acham os conceitos que deverão ser convertidos em entidades suscetíveis de serem investigadas. O investigador social deve, não só deduzir destramente a hipótese, como, também, traduzi-la em termos operacionais. Isto significa que o investigador deve referir em detalhe de que modo os dados podem ser recolhidos relativamente aos conceitos que constituem a hipótese. Na teoria dedutiva, portanto, a teoria e a hipótese dela deduzida vêm em primeiro lugar e regem o processo de recolha de dados⁴⁸⁸.

A última etapa contempla um impulso que se desloca em contramão à dedução – trata-se do processo da indução. Neste contexto, os resultados empíricos serão cotejados com as hipóteses teóricas e, de um modo mais genérico, com a teoria inicial, de modo que a teoria, ou será confirmada, ou reformulada. Como assevera BRYMAN, esta abordagem eminentemente dedutiva está, normalmente, relacionada com a pesquisa quantitativa.

Não obstante, a relação entre teoria e investigação pode ser perspectivada de um modo principalmente indutivo. Sob este ponto de vista, a teoria é o resultado da investigação. Noutros termos, o processo de indução compreende a extração de inferências gerais a partir de observações. Sem embargo, tal como a dedução supõe um elemento de indução, o processo indutivo é propenso a incluir um mínimo de dedução. Assim que a fase de reflexão teórica sobre um conjunto de dados tenha sido empreendida, o pesquisador pode pretender coligir mais dados por forma a estabelecer as condições em que a teoria terá, ou não, vigência. Esta estratégia geral é, habitualmente, designada de *iterativa*, uma vez que comporta um entretecer constante de dados e teoria. Este processo está especialmente patente na TF. Na realidade, nesta metodologia a conexão entre teoria e investigação é de teor eminentemente indutivo, já que a teoria emerge dos dados. Destarte, o labor dedutivo empregue na TF é utilizado para granjear guias concetuais a partir de códigos induzidos, bem como para saber onde se dirigir para localizar o grupo comparativo ou subgrupo, com o propósito de recolher mais amostras de informação para a geração da teoria.

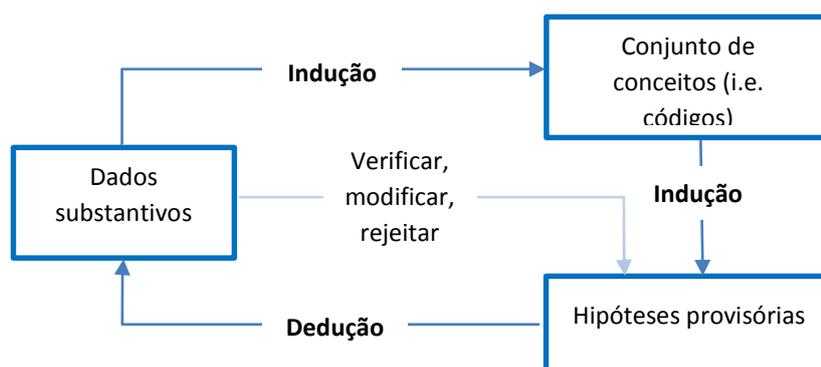
Portanto, de acordo com CARRERO PLANES⁴⁸⁹ *et al.*, a dedução é utilizada em benefício de uma maior indução e as fontes da derivação são os códigos gerados ao cotejar os dados e

⁴⁸⁸ BRYMAN, Alan, *Op. Cit.*, p. 24.

⁴⁸⁹ CARRERO PLANES, Virginia; SORIANO MIRAS, Rosa M^a; TRINDAD REQUENA, Antonio; – *Teoría Fundamentada Grounded Theory: El desarrollo de teoría desde la generalización conceptual*. 1^a ed. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2006. Coleção «Cuadernos Metodológicos», 37, p. 63.

não as deduções procedentes das teorias preexistentes da ampla literatura referente a uma área substantiva ou formal em específico. Nestes termos, a formulação da hipótese é assaz diversa do modo como é concebida noutros tipos congéneres de investigação. As hipóteses de investigação, nas abordagens que se propõem gerar teoria, materializam-se a partir das relações emergentes entre os códigos a que se chega e as diferentes questões deduzidas dos códigos.

Por intermédio das constantes comparações de dados, à medida que são recolhidos, o investigador eleva o nível de abstração da relação teórica e, deste modo, a teoria é elaborada indutivamente a partir dos estádios graduais da análise de dados. Por conseguinte, desde o início da recolha de dados, o analista codifica e medita sobre o tipo de dados que está a coligir. Este afã inicial instila as deduções da amostragem teórica que ocasionam o desenvolvimento da análise e simplificam a investigação de campo atinente às diversas questões teóricas. A Figura 17 representa graficamente o ciclo dedutivo-indutivo da TFC.



Fonte: FERNÁNDEZ, Walter D – Using the Glaserian approach in grounded studies of emerging business practices. *Electronic Journal of Business Research Methods*. [em linha]. Vol. 2, n.º 2 (2004), p. 83-94, p. 90 [Consult. 25 nov. 2015]. Disponível na Internet: <URL: www.ejbrm.com/issue/download.html?idArticle=137>.

Figura 17. O ciclo dedutivo-indutivo da TFC

À laia de remate, CARRERO PLANES *et al.* acrescentam: «*el investigador ajusta continuamente sus análisis a los datos, al realizar comprobaciones a medida que desarrolla su labor de recogida de datos. Como es fácil convenir, el investigador siempre analiza, al mismo tiempo que se encuentra inmerso en las circunstancias que está estudiando*⁴⁹⁰.»

⁴⁹⁰ *Idem*, p. 64.

Tal como acima conotámos a estratégia dedutiva com a pesquisa quantitativa, podemos dizer que a abordagem indutiva de vincular dados à teoria é afim da ótica de pesquisa qualitativa, ainda que esta conexão não esteja isenta de exceções. Com efeito, não só boa parte da pesquisa qualitativa não gera teoria, como, igualmente, a teoria é amiúde utilizada, pelo menos, como antecedente para investigações qualitativas. Se é cómodo encarar o relacionamento entre teoria e investigação cingindo-nos às estratégias indutiva e dedutiva, possivelmente, estas estratégias são mais bem entendidas como tendências, ao invés de dicotomias⁴⁹¹.

5.3 Teoria substantiva e teoria formal

Na obra *The Discovery...*, Barney Glaser e Anselm Strauss distinguem dois tipos de teoria atendendo ao seu grau de desenvolvimento: a *teoria substantiva* e a *teoria formal*. A *teoria substantiva* está alicerçada na investigação de uma área social determinada e o seu âmbito de aplicação circunscreve-se a essa área em particular. No que tange ao desenvolvimento da teoria substantiva, esta apresenta um carácter transitório: das interpelações formuladas durante a investigação emanam os conceitos sobre os quais se concebe uma teoria que não alcança o carácter formal, mas exhibe uma índole concetual preliminar sobre a qual se escora a construção a teoria formal. A teoria substantiva é a que provém de uma investigação determinada e a teoria formal é a “grande teoria” concebida com teorias substantivas. De facto, quando uma teoria substantiva apresenta um bom nível concetual, serve de sustentáculo e de elo estratégico para a produção de teoria formal que, por sua vez, encerra uma extensão e desenvolvimento concetuais superiores.

Segundo ANDRÉU ABELA *et al.*⁴⁹², a teoria formal é fruto do desenvolvimento concetual de uma área vasta de investigação sociológica. Ainda que possa ser gerada diretamente a partir dos dados, é melhor e, amiúde, indispensável, iniciar a criação da teoria formal a partir de teorias substantivas. Como exemplo de teorias substantivas em sociologia, temos objetos de investigações específicas, tais como: cuidados prestados a pacientes, questões raciais, formação profissional e delinquência. Por seu lado, as teorias formais em sociologia debruçam-se sobre

⁴⁹¹ BRYMAN, Alan, *Op. Cit.*, p. 27.

⁴⁹² ANDRÉU ABELA, Jaime; GARCIA-NIETO, Antonio; PÉREZ CORBACHO, Ana M^a – *Evolución de la Teoria Fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. 1^a ed. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2007. Coleção «Cuadernos Metodológicos»; 40, p. 56-57.

fenómenos sociais de maior escopo, tais como: estigma, desvio comportamental, organização formal, socialização, autoridade e poder, estatuto e mobilidade social. Todavia, quer a teoria substantiva, quer a teoria formal são consideradas *teorias de médio alcance* de acordo com a definição de Robert K. Merton.

5.4 A natureza específica da teoria emergente

No entender de GIBSON e HARTMAN⁴⁹³, a TF é caracterizada por cinco princípios:

1. A abertura do seu método;
2. O seu poder explicativo;
3. A diferença entre geração e justificação;
4. A estrutura da teoria;
5. O processo de pesquisa.

5.4.1 O carácter aberto da Teoria Fundamentada

Uma das características da metodologia da TF é a sua abertura. Existem vários matizes no que respeita a este aspeto, mas a tese principal é que o investigador não deve fazer uso de ideias ou conceitos pré-concebidos. Em verdade, a TF foi, em parte, uma resposta contra a aplicação pura e simples de teoria pré-concebida. A utilização de conceitos preconcebidos na aplicação dos métodos implica “forçar” os dados, o que contraria uma das ideias-chave da TF de que os conceitos e hipóteses devem emergir da observação dos “dados”. Glaser é concludente:

It is in the nature of man to force the data. Forcing is a normative projection, a learned preconception, a paradigmatic projection, a cultural organization. With age and experience people tend to know, they believe, what is going on with less and less data. Even in grounded theory, once formulated, the researcher tends to see the theory as applying elsewhere without emergent fit. Openness closes down in all of us from time to time with respect to different topics. Truth is stranger than fiction but fiction runs the world by forcing the data. A firm identity and previous knowledge make a stable human being, which quite often necessitates him forcing

⁴⁹³ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 33.

situations. As an ego grows so does forcing. As the intolerance of confusion increases so does forcing. If one strangles the data enough, it will give up. Most readers know all this.

So how does the researcher work with this apparently inescapable, unresolvable problem? How does he reduce forcing to the minimum when doing grounded theory? My answer is: He suspends what he knows, keeps studying the data, conceptualizes and constantly compares. He gets skilled at this. It is a “degree of achievement”⁴⁹⁴.

Deste modo, a formulação da questão de pesquisa está, normalmente, firmada numa “unidade” social de análise⁴⁹⁵. Isto não significa que, para esta metodologia, os indivíduos não possam ser considerados de per si; não obstante, privilegia-se o primeiro caso. Porém, a escolha de unidades sociais é, tão-só, um ponto de partida, uma vez que o fundamental é estar aberto e ser flexível no desenvolvimento da teoria. Ao cingir a unidade de análise⁴⁹⁶ a fenómenos e indivíduos particulares enquanto unidades sociais, o resultado será a colocação em causa do cariz aberto da TF. De que modo é que a unidade que será submetida a escrutínio deve ser demarcada e que fenómenos necessitam de ser perscrutados é algo que somente irá emergir no decurso da pesquisa e que necessita de estar fundamentado na observação dos dados. Na realidade, é um postulado da TF glaseriana que tudo, desde a questão de pesquisa até aos conceitos a serem utilizados na teoria, deve emergir dos dados brutos da observação. Assim, as primeiras decisões relativas à recolha de dados estão escoradas, tão-só, numa perspetiva sociológica genérica e num sujeito ou área problemática. As decisões iniciais devem subtrair-se, então, a um enquadramento teórico preconcebido. O que se pretende é que o investigador comece com um “quadro” parcial de conceitos “locais”. Estes são empregues para explorar de modo muito vago a “estrutura” e “processos” nas situações a serem investigadas⁴⁹⁷.

Se a pergunta de pesquisa é aberta na TF, também o são a recolha e a análise de dados. No que respeita à recolha de dados, a divisa de Glaser é “tudo são dados” (“*all is data*”):

⁴⁹⁴ GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 81.

⁴⁹⁵ As unidades sociais podem ser entendidas como qualquer unidade onde interagem grupos de pessoas com um determinado propósito. Existem numerosos tipos de unidades sociais. Estas podem ser organizacionais, burocráticas, subversivas, informais, familiares e por aí em diante. Cf. GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 24.

⁴⁹⁶ Corbetta define unidade de análise da seguinte forma: «In empirical research, the unit of analysis is the social object to which the properties investigated appertain [...] As mentioned earlier, a concept (which is by definition abstract) is transformed into empirical terms by assigning it a property to a concrete social object (‘unit of analysis’)» Cf. CORBETTA, Piergiorgio, *Op. Cit.*, p. 66.

⁴⁹⁷ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 34.

“All is data” is a well known Glaser dictum. What does it mean? It means that exactly what is going on in the research scene is the data, whatever the source, whether interview, observations, documents. It is not just what is being, how it is being and the conditions of it being told, but all the data surrounding what is being told. It means what is going on has to be figured out exactly what it is for conceptualization. NOT description. Data is always as good as far as it goes, and there is always more to keep correcting the categories with more relevant properties⁴⁹⁸.

Assim, este lema não significa, apenas, que tudo pode ser utilizado como dados, mas, igualmente, que não devemos excluir nada à partida. O investigador deve, portanto, utilizar várias fontes de informação. De acordo com os mesmos autores, a recolha de dados é caracterizada pela abertura por duas vias:

- a) Uma referente à forma como os participantes encaram o principal problema com que se debatem;
- b) Outra respeitante à relevância dos constructos teóricos profissionais e locais.

Estas duas noções remetem-nos para a noção de “sensibilidade teórica”, que serviu de mote a um dos livros fundamentais de Glaser:

By detailing the advances in the procedures and thought in generating grounded theory, we hope to achieve the second purpose of this book: the development of the necessary *theoretical sensitivity* in analysts by which they can render theoretically their discovered substantive, grounded categories. Discussing this sensitivity, the authors soon discovered, was a major gap in the DISCOVERY book. Readers would only get so far in doing grounded theory before they floundered on how to set down theoretically in the end product what they had discovered. In this book we present a fund of ideas and ways to systematically relate categories into theory that both renders the data and works with it. In so doing we hope to give a sense of what theory is, how it may be constructed when generating it, and its amazing variability and multivariateness⁴⁹⁹.

⁴⁹⁸ GLASER, Barney – *The Grounded Theory perspective: Conceptualization contrasted with description*, p. 145.

⁴⁹⁹ GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*, p. 1.

De facto, demitir-se de se conservar aberto durante a recolha e análise de dados pode conduzir à geração de teoria que não emergiu dos dados, mas da sobreposição de ideias aos dados. Uma consequência possível deste procedimento pode ser a elaboração de teoria que não funcionará porque é irrelevante para os problemas que constituem as principais preocupações dos participantes.

GIBSON e HARTMAN reconhecem, todavia, que investigar sem possuir noções preconcebidas é inexequível. Todos temos mundividências particulares e estaremos sujeitos a um conjunto de noções científicas provenientes de leituras prévias pertinentes que tenhamos realizado ou de pesquisa similar anterior que tenhamos efetuado.

Não obstante, Glaser é da opinião de que os investigadores devem expor-se à literatura referente às teorias sociais, uma vez que tal os auxiliará a detetarem aquilo que é relevante na área substantiva. O que o sociólogo norte-americano ressalva, porém, é o imperativo de não forçarmos as nossas conceções aquando da recolha e análise dos dados. Na TF, tal é salvaguardado através da codificação linha-a-linha e pela não leitura prévia de literatura relacionada com o domínio de estudo. Com efeito, se anuir a este preceito, o investigador será mais recetivo a palavras ou frases que indicam conceitos que serão utilizados na teoria resultante. A divisa “sensibilidade teórica” estabelece que o investigador deve estar ciente dos diversos códigos teóricos que podem ser empregues para explicar o que está a suceder no campo⁵⁰⁰. Acresce que, ao investigador, é requerido que saiba o que é um código teórico para ser sensível a estes, bem como necessita de ser capaz de os reconhecer quando os dados são analisados. Os códigos teóricos permitem-lhe gerar novas maneiras de organizar os dados. GLASER define-os da seguinte forma:

Theoretical codes implicitly conceptualize how the substantive codes will relate to each other as a modeled, interrelated, multivariate set of hypotheses in accounting for resolving the main concern. They are emergent and weave the fractured substantive story turned into substantive concepts back into an organized theory. They provide the models for theory generation and emerge during later coding, memoing and especially in sorting memo banks. Theoretical codes too must pattern out to be verified to provide grounded integration⁵⁰¹.

⁵⁰⁰ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 36.

⁵⁰¹ GLASER, Barney G. - *The Grounded Theory perspective III: Theoretical coding*. 1ª imp. Mill Valley: Sociology Press, 2005, p. 11.

5.4.2 O poder explicativo da Teoria Fundamentada

Uma teoria gerada segundo o método da TF deve *funcionar*. Isto significa que a teoria dela decorrente deve ser passível de oferecer uma explicação para o modo como as preocupações dos participantes são resolvidas. A TF é atinente a um sem-número de coisas que interagem na área substantiva. Esta metodologia procura apresentar uma resposta para a seguinte interrogação: “o que é que está a acontecer nesta área?”

A solução para este enigma comporta uma outra especificidade desta metodologia, que se prende com a descrição da categoria central e do modo como esta varia. A categoria central está associada às preocupações principais dos participantes da área substantiva e à forma como estas são resolvidas ou processadas. Estas inquietações não podem ser presumidas em antecipação; se forem encaradas como um dado adquirido, podemos equivocarmo-nos e a teoria poderá não ter aderência à realidade estudada, não *funcionando*.

5.4.3 A geração vs. justificação na Teoria Fundamentada

A TF é uma metodologia que descreve o processo de gerar sistematicamente teorias a partir dos dados e deve, assim, ser distinguida de métodos utilizados para justificar teorias. Esta questão reporta-nos para o “contexto de descoberta” e para o “contexto de justificação”. CORBETTA esclarece a dicotomia:

Reichenbach made a well-known distinction between the moment in which a new idea is conceived and the phase in which it is presented, justified, defended and tested; these he called *context of discovery* and *context of justification*, respectively. With regard to the former, Reichenbach claims that it is not possible to establish rules and procedures: ‘The act of discovery escapes logical analysis; there are no logical rules in terms of which a “discovery machine” could be constructed that would take over the creative function of the genius’⁵⁰².

⁵⁰² CORBETTA, Piergiorgio, *Op. Cit.*, p. 57-58.

Portanto, o contexto da descoberta remete-nos para a maneira como deve desenvolver-se a teoria. Existem várias correntes que se debateram com este problema. Uma tendência relacionada com o positivismo lógico sustenta que devemos proceder indutivamente. Ou seja, devemos recolher os dados de maneira tão neutra quanto possível e, posteriormente, analisar sistematicamente os dados para divisar conexões entre tipos de dados. Devemos, então, generalizar essas relações no interior da teoria.

Esta proposta antagoniza com o racionalismo crítico de Karl Popper, o qual alega que é irrelevante a via pela qual chegamos a uma teoria. Podemos chegar a ela através da análise de dados ou esta pode ser o corolário de uma ideia engenhosa e criativa ou pode, mesmo, tratar-se de uma arrojada conjectura. De facto, atendendo a Popper, quanto mais ousada se revelar a conjectura, melhor será. A justificação diz respeito aos nossos motivos para acreditar que a teoria é verdadeira e aos esforços que envidamos para a legitimarmos.

Enfim, primeiro descobrimos uma teoria através de uma conjectura ou, em alternativa, analisando os dados indutivamente. Em seguida, justificamos a teoria procedendo à sua verificação indutiva ou sancionando-a deduzindo consequências observáveis⁵⁰³.

Ambos os métodos são suscetíveis de serem utilizados na pesquisa qualitativa. Podemos, por exemplo, analisar dados para descobrirmos uma teoria e, posteriormente, justificá-la encontrando mais dados que a verificam. Em alternativa, se optarmos pela indução, começaremos pela enunciação de uma hipótese provisória e, em seguida, procuramos encontrar casos negativos. Se nos depararmos com tais casos, reformulamos a hipótese e empreenderemos nova busca por casos negativos. Logo, estamos continuamente a reformular a nossa hipótese até que não assomam mais casos negativos. Em consequência, a hipótese assim elaborada é justificada.

Contudo, na TF não há lugar à justificação, apenas à descoberta. Tal significa que não existem tentativas suplementares para testar ou verificar a teoria emergente por via da busca de dados que a falseiem e, em contrapartida, não existe afã para encontrar dados que a verifiquem. Tudo se resume à geração indutiva e sistemática (“descoberta”) de teorias procurando encontrar dados que a falseiem e não há empenho em obter dados que nos granjeiem mais informação, para que a teoria gerada se torne mais completa.

Todavia, se a teoria for gerada de modo escorreito, estará escorada ou ajustar-se-á aos dados. Assim, não se trata de um capricho criativo, tal como Popper aventara. De facto, quando

⁵⁰³ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 38.

a teoria já não se ajusta à área substantiva, eventualmente porque o grupo escrutinado se alterou ou porque tivemos acesso a novos dados, a teoria não é falsificada. Neste caso, modificamo-la para que volte a ajustar-se aos dados. Portanto, a teoria pode ser constantemente revista, pelo surgimento de novos dados. Como relata GLASER:

Modifiability became a quite important criteria to us as we and our students generated various grounded theories over the years. Always something emerges that requires generating qualification of what came before, but also causing a need to hang on what one had generated up to that point as precious and inviolate. We soon learned that generation is an ever modifying process and nothing is sacred if the analyst is dedicated to giving priority attention to the data. Though basic social processes remain in general, their variation and relevance is ever changing in our world. The theory can never be more correct than its ability to work the data – thus as the latter reveals itself in research the former must constantly be modified⁵⁰⁴.

5.4.4 A estrutura da teoria na metodologia da Teoria Fundamentada

As teorias concebidas segundo a metodologia em apreço apresentam uma estrutura singular. Com efeito, a TF pode ter mais do que uma forma, como preceituam GLASER e STRAUSS: «*grounded theory can be presented either as a well-codified set of propositions or in running theoretical discussion, using conceptual categories and their properties*⁵⁰⁵.»

Simplificando, a frase acima transcrita sugere que as teorias substantivas consistem em proposições imputadas a determinada unidade de análise, a um conjunto de variáveis, normalmente, organizadas em torno de um problema central que se designa de categoria central. A teoria descreve as relações existentes entre todas as categorias.

Neste contexto, a teoria resultante contempla uma proposição que atribui uma categoria central a um cenário, função ou grupo de pessoas precisos. Uma categoria conferida a um cenário, função ou grupo é, nesse caso, o conceito atinente a um fenómeno comungado por esse cenário, pela função ou pelo grupo, que, normalmente, testemunham o mesmo problema. O que distingue uma categoria central das subcategorias é o facto de estas últimas não estarem

⁵⁰⁴ GLASER, Barney – *Theoretical Sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*, p. 5.

⁵⁰⁵ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 31.

diretamente associadas à preocupação central e não dispõem de tantas propriedades como a categoria central. Por outro lado, estas ajudam, também, a explicar uma porção menor da atividade na área substantiva⁵⁰⁶. Ademais, a teoria compreenderá, igualmente, proposições que se relacionam com a categoria central e com as subcategorias. A estas proposições cumpre descrever as categorias e as suas relações. Assim, de acordo com GLASER:

There are conceptual levels of categories relative to the formulation of a theory: core is the highest level, then subcore, then categories for theoretical completeness. The core category relates to most other categories and their properties, since through these relations the core category accounts for most of the ongoing behavior in the substantive area being researched. The category that relates to much of the core is called a subcore category⁵⁰⁷.

Em última análise, a teoria inclui proposições relativas às relações entre a categoria central e as subcategorias e entre subcategorias. Estas relações, na TF, denominam-se “códigos teóricos”. Os códigos teóricos são meios de demonstrar de que maneira as diferentes categorias estão integradas e organizadas para explicar de que forma a preocupação central é resolvida.

As teorias que compreendem proposições deste tipo são comuns na TF. De igual modo, também é vulgar, na TF, a geração de teorias de processo que descrevem processos temporais de diferentes géneros. As teorias temporais descrevem de que forma as categorias se alteram de um momento para outro ou, até, durante uma série temporal.

O derradeiro requisito a que a TF deve atender é que as teorias que dela decorrem devem ser geradas de maneira correta; por outras palavras, devem ser elaboradas a partir de uma análise minuciosa dos dados e não devem ser “forçadas”.

5.4.5 O processo de pesquisa da Teoria Fundamentada

O processo de investigação da TF distingue-se da pesquisa tradicional alicerçada na dedução e na indução. O labor dedutivo apoia-se na ideia de que aduzimos uma hipótese, deduzimos consequências e recolhemos dados por forma a determinarmos se essas

⁵⁰⁶ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 39.

⁵⁰⁷ GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 135.

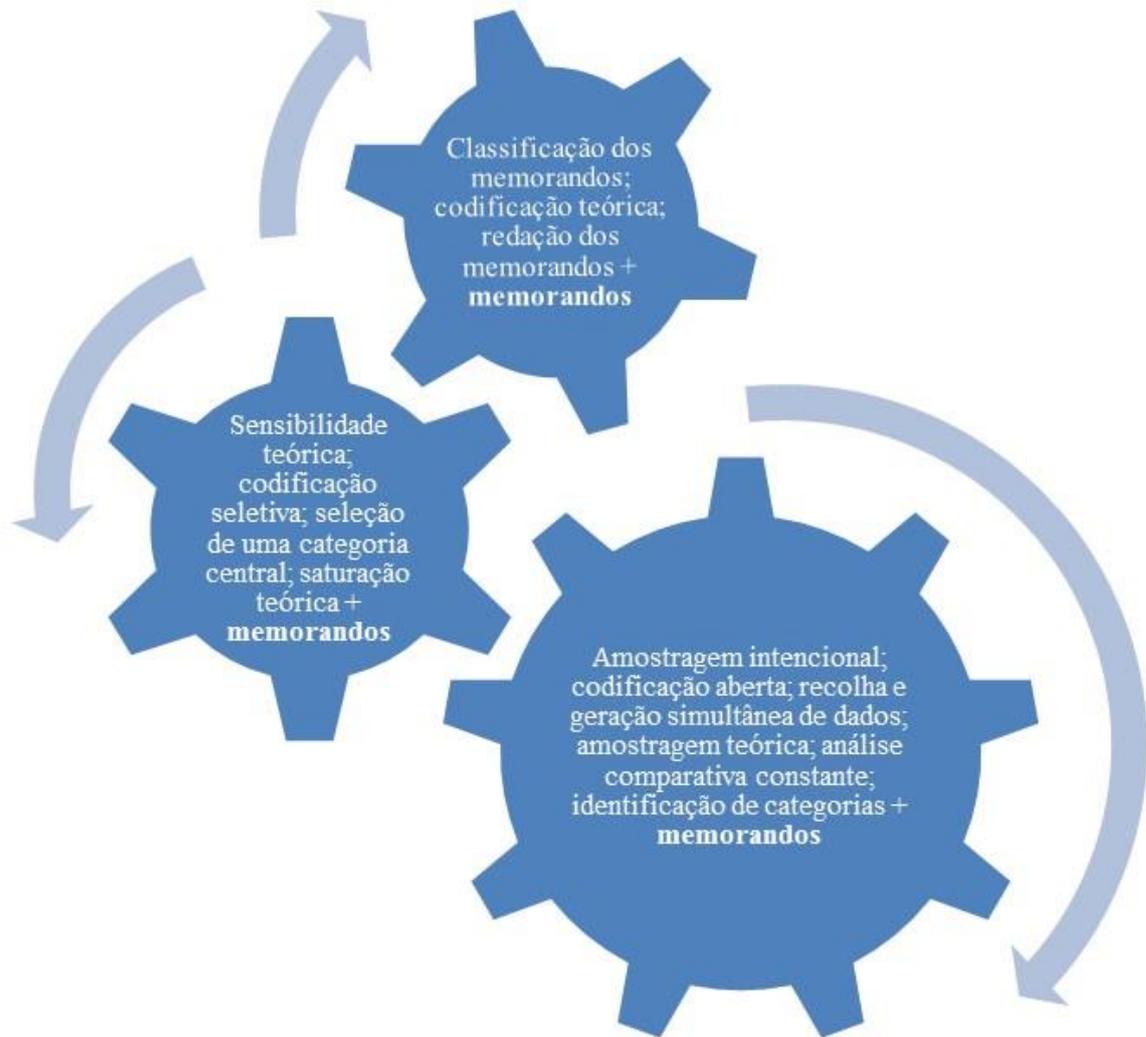
consequências emergem efetivamente. Em caso afirmativo, a hipótese é caucionada; em caso, negativo, é falsificada. Por seu lado, a indução está fundada na noção de que recolhemos dados e os analisamos para descortinarmos uma hipótese e, posteriormente, submetemo-la a verificação por intermédio da recolha de mais dados.

Ao invés, o processo de pesquisa da TF é iterativo, visto que recolhemos dados, analisamos para gerar conceitos, recolhemos novos dados, prosseguimos na análise para gerarmos novos conceitos e, quando se justifica, modificamos a teoria emergente. Entretanto, recolhemos ainda mais dados e por aí em diante até que a teoria completa tenha emergido. Durante este processo escrevemos memorandos para documentar as nossas ideias emergentes e escolhemos, reiteradamente, locais comparativos para amostrar mais dados⁵⁰⁸.

Este processo considera-se *iterativo* porque permitimos que aquilo que encontramos quando analisamos se reflita nos dados que buscamos em seguida. Se se der o caso de alguma categoria emergir, então tentamos encontrar novos dados que nos ajudem a compreender que propriedades esta possui. Portanto, o processo de pesquisa torna-se cada vez mais teoricamente controlado, não por noções preconcebidas, mas por ideias que medraram na nossa investigação. Ao observarmos este procedimento, certificamo-nos de que obtemos os dados pertinentes e resguardamo-nos de quantidades excessivas de dados que se revelam inúteis para o nosso propósito.

Como referem BIRKS e MILLS, o produto final de um estudo firmado nesta metodologia é uma teoria fundamentada integrada e abrangente que explica um processo ou esquema associado a um fenómeno. Deste modo, a teoria é gerada pelo investigador utilizando os métodos que se encontram representados na Figura 18.

⁵⁰⁸ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 41.



Fonte: Adaptado de BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 17.

Figura 18. Planificação de um estudo de Teoria Fundamentalada

5.5 Elementos da teoria

Os elementos da teoria⁵⁰⁹ que são gerados – por intermédio da análise comparada – são, numa primeira fase, as categorias e as suas propriedades e, num segundo momento, as hipóteses ou relações generalizadas entre categorias e suas propriedades.

Tanto as categorias quanto as propriedades são conceitos indicados pelos dados (e não os dados em si). Por outro lado, ambos variam em grau de abstração concetual. Uma vez que uma categoria ou propriedade é concebida, uma mudança nas evidências que a indicaram não irá, necessariamente, mudar, elucidar ou solapá-la. De facto, são requeridas muitas mais provas – normalmente, de diferentes áreas substantivas – bem como a ideação de uma categoria melhor para que se processem mudanças na categoria original. Em síntese, as categorias e propriedades são autónomas das provas que lhes deram origem.

Sucede que a comparação constante de inúmeros grupos alerta o sociólogo para as suas diversas similitudes e diferenças. Ter isto em conta condu-lo à geração de categorias abstratas

⁵⁰⁹ Julgamos necessário proceder à definição dos elementos mais importantes da TFC. Para tal, servimo-nos do livro *Basics of Grounded Theory Analysis*, de GLASER, que oferece as seguintes noções:

Conceito – trata-se da subjacência, significado, uniformidade e/ou padrão no interior de um conjunto de incidentes descritivos.

Categoria – Um tipo de conceito. Normalmente utilizado para um nível mais elevado de abstração.

Propriedade – Um tipo de conceito que é uma característica concetual de uma categoria, portanto, a um nível inferior de abstração relativamente à categoria. Uma propriedade é um conceito de um conceito.

Dimensão – extensão mensurável de qualquer tipo (e.g. comprimento; amplitude). Cf. Dey *apud* GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 68.

Codificação – Concetualização dos dados através da comparação constante de incidente com incidente e de incidente com conceito para que emergjam mais categorias e as suas propriedades.

Codificação aberta – A fase inicial da análise comparativa constante antes de delimitar a codificação a uma categoria central e suas propriedades – ou codificação seletiva. O analista principia sem quaisquer códigos pré-concebidos, permanecendo inteiramente aberto.

Codificação teórica – Uma propriedade da codificação e da análise comparativa constante que concebe o relacionamento concetual entre categorias e suas propriedades à medida que elas emergem. Os códigos teóricos são conectores concetuais que devem ser usados implícita e explicitamente no modo e estilo em que o analista escreve.

Codificação comparativa constante – Operação fundamental no método de análise comparativa constante. O analista codifica incidentes para obter categorias e suas propriedades e os códigos teóricos que os relacionam.

Codificação seletiva – Codificar seletivamente significa terminar a codificação aberta e cingir a codificação somente àquelas variáveis que se relacionam com a variável central (ou categoria central), de modo suficientemente significativo para ser utilizado numa teoria parcimoniosa. Na TF, a codificação seletiva inicia-se depois e somente quando o analista está certo de ter encontrado a variável central. A categoria central emerge simplesmente da codificação comparativa constante e da análise dos dados. A variável central converte-se, então, num guia para a recolha adicional de dados e a amostragem teórica: a análise é regida pela variável central. Códigos, memorandos e integração começam a ocorrer em associação com a variável central.

Variável central (ou categoria central) – O objetivo da TF é a geração de uma teoria que representa um padrão de comportamento que é relevante e problemático para os participantes. O desiderato não é obter uma descrição verborreica, nem, tampouco, empreender uma verificação perspicaz. O propósito é gerar uma teoria em torno de uma categoria central. Na ausência de uma categoria central, a empreitada da TF ressentir-se-á no tocante à sua relevância e operacionalidade. Sendo que uma categoria central representa a maior parte da variação num padrão de comportamento, apresenta várias funções importantes para a geração da TF: integração, densidade, saturação, completude e foco de delimitação. Cf. GLASER, Barney G. – *Basics of Grounded Theory analysis*, p. 38 e p.75.

e suas propriedades que, posto que emirjam dos dados, serão preponderantes para a elaboração de uma teoria que explique o tipo de comportamento sob observação.

Como salientam GLASER e STRAUSS⁵¹⁰, as categorias de nível inferior emergem de maneira célere durante as fases precoces da recolha de dados. Em contraste, as concetualizações primordiais e integradoras de elevado nível – e as propriedades que as aperfeiçoam – tendem a ressumar mais tardiamente durante a recolha, codificação e análise conjunta de dados. Sem embargo de as categorias poderem ser extraídas de teoria já existente, desde que os dados sejam continuamente escrutinados para certificação de que as categorias se ajustam, gerar teoria privilegia as concetualizações emergentes. Logo, é insuficiente, tão-só, selecionar dados para uma categoria já instituída por uma outra teoria, porque tal tende a obstar à geração de novas categorias, visto que as principais diligências já não se centram na geração, mas na seleção de dados. Além disso, as categorias emergentes demonstram, normalmente, serem as mais significativas e as que melhor se ajustam aos dados.

À medida que as categorias emergem, a sua maior generalidade e significado possíveis estão constantemente a ser incrementados e é controlada a sua relevância. Por outro lado, a adequação dos indicadores⁵¹¹ das categorias emergentes raramente é problemática.

Em suma, a nossa ênfase na emergência de categorias soluciona os problemas de ajuste, de relevância, de forçamento e de riqueza. Uma estratégia profícua de que o investigador de TF se socorre é, em primeira instância, ignorar a literatura relevante para a área substantiva, para se certificar de que a emergência de categorias não será corrompida por conceitos mais consentâneos com distintas áreas. As analogias e concordâncias com a literatura podem ser evidenciadas depois da emergência do núcleo analítico das categorias.

A geração da teoria deve almejar lograr elevada *diversidade* nas categorias emergentes, sintetizada em tantos níveis de generalização concetual e hipotética quantos forem possíveis. Esta síntese faculta conexões imediatamente perceptíveis entre os dados e níveis inferiores e

⁵¹⁰ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 36.

⁵¹¹ Os indicadores são conceitos “específicos” mais simples que podem ser traduzidos em termos observacionais. Estes estão ligados aos conceitos “gerais” por uma relação de indicação ou representação semântica (representação de significado). O que está a suceder no caso vertente é um abaixamento na escala da generalidade de conceitos gerais para conceitos específicos que estão associados aos primeiros através de uma afinidade de significado. Não obstante, a relação entre o conceito e o indicador é parcial. Por uma parte, um conceito (geral) não pode ser coberto por um único indicador (específico). Por outra parte, um indicador poderá, apenas, sobrepor-se parcialmente ao conceito que foi escolhido e depender para o remanescente de um outro conceito. Daí decorre que sejam necessários vários indicadores para chegarmos ao mesmo conceito. Paul Lazarsfeld cunhou os vários aspetos de um conceito de “dimensões” para identificar os indicadores destes aspetos. Com efeito, um indicador pode estar relacionado com vários conceitos, cada qual com um conteúdo profundamente diferente. Cf. CORBETTA, Piergiorgio, *Op. Cit.*, p. 76.

superiores de abstrações conceituais, tanto de categorias como de propriedades. Uma estratégia para revestir a geração da teoria de uma maior proficuidade consiste em selecionar áreas substantivas não tradicionais onde escasseia a literatura técnica⁵¹².

Ainda de acordo com GLASER e STRAUSS, a comparação de diferenças e analogias entre grupos não só gera categorias, como, também, engendra relações generalizadas entre eles. Estas hipóteses ostentam, de início, o estatuto de relações presuntivas – não submetidas a teste – entre categorias e suas propriedades, pese embora sejam verificadas tanto quanto possível no decurso da pesquisa.

Na verdade, enquanto recolhe e analisa em concomitância os dados qualitativos, o investigador rapidamente é conduzido à formulação de hipóteses. De facto, quando começa a conjecturar com o desígnio expresso de gerar teoria, o investigador já não é o recetáculo passivo de impressões, mas é atraído naturalmente para a geração e verificação ativa das suas hipóteses através de grupos comparativos. É típico, na fase da recolha e análise conjunta de dados, o envidamento simultâneo de diversas hipóteses. Algumas delas são desenvolvidas durante longos períodos de tempo porque a sua geração e verificação estão associadas a eventos sociais em progresso. Entretanto, são indagadas novas hipóteses ininterruptamente. A geração de hipóteses somente exige provas em número suficiente para estabelecer uma suposição e não envolve um amontoamento exagerado de indícios para constituir prova, lesando, por consequência, a geração de novas hipóteses⁵¹³.

Atendendo aos seus fundadores, a TF baseia-se num *modelo de conceito-indicador* que administra o código conceitual de um conjunto de indicadores empíricos. Estes indicadores empíricos são dados tais como: interações; incidentes observados ou descritos em documentos e nos discursos dos entrevistados. Por meio destes dados transformados em indicadores, o investigador obtém um conceito, de início com uma índole transitória, mas que, no seguimento da análise, se vai corroborando com mais solidez.

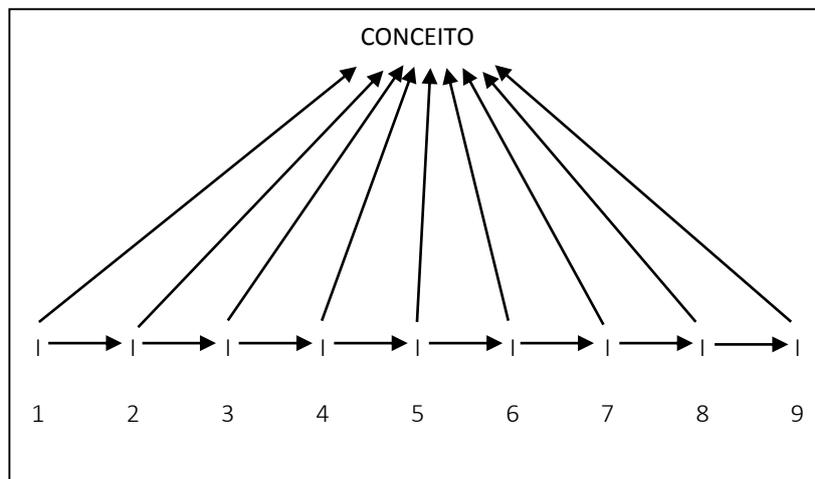
A primeira etapa na conceção do modelo conceito-indicador funda-se no exame de diversos indicadores de um mesmo incidente, na sua codificação e comparação entre si para surpreender semelhanças e diferenças e lobrigar algum significado entre eles. Num segundo momento,

⁵¹² O TH parece ser uma área substancial azada para um estudo deste tipo, visto que existem escassos trabalhos de grande fôlego que tenham examinado em pormenor este nicho de atividade, excetuando o trabalho de cariz etnográfico que Luís Silva levou a efeito, mas que contemplava, igualmente, outras modalidades de Turismo em Espaço Rural. Algumas obras pertinentes são as seguintes: SILVA, Luís – *Casas no Campo: Etnografia do Turismo Rural em Portugal*; SILVA, Luís – *Perspectiva antropológica do turismo de habitação*; SILVA, Sara Miriam Paúl, *Op. Cit.*; RODRIGUES, Fernando Matos, *Op. Cit.*, p. 1195-1209.

⁵¹³ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory*, p. 40.

cotejam-se vários indicadores com o mesmo significado e determina-se o conceito ao qual se atribui um código.

Os mesmos sociólogos norte-americanos entendem que as categorias devem ser analíticas para designar particularidades concretas dos incidentes, e não os incidentes eles próprios, mas, também, sensitivas, possuindo um significado descritivo referente aos aspetos específicos da investigação. Como indica ANDRÉU ABELA, «*estas cualidades analíticas y sensitivas de las categorías permiten comprender la teoría mediante las representaciones de las propias experiencias de los sujetos estudiados, proporcionando un puente entre el pensamiento teórico del sociólogo y el pensamiento de las personas estudiadas*⁵¹⁴.»



Fonte: Strauss *apud* ANDRÉU ABELA, Jaime; GARCIA-NIETO, Antonio; PÉREZ CORBACHO, Ana M^a, *Op. Cit.*, p. 58.

Figura 19. Modelo Conceito-Indicador

Todavia, no trabalho de campo, as relações gerais são, amiúde, descobertas *in vivo*, ou seja, o investigador vê-as, literalmente, sucederem. Se, no princípio, as nossas hipóteses podem afigurar-se desarticuladas, à medida que as categorias e propriedades emergem, se tornam mais abstratas e se associam, as suas inter-relações cumulativas originam um enquadramento teórico central integrado – o *núcleo da teoria emergente*. O núcleo converte-se num guia teórico para a análise e recolha suplementar de dados.

Contudo, quando se procura gerar teoria, o investigador está continuamente de sobreaviso para perspetivas emergentes que modifiquem e fomentem o desenvolvimento da teoria. Estes

⁵¹⁴ ANDRÉU ABELA, Jaime; GARCIA-NIETO, Antonio; PÉREZ CORBACHO, Ana M^a, *Op. Cit.*, p. 58.

pontos de vista podem ter lugar mesmo no término do estudo, pelo que a publicação do trabalho não constitui o seu epílogo, mas, tão-só, um interregno no processo interminável de geração da teoria.

Assim, para os fundadores da metodologia em apreço, um enquadramento integrador emergente, que compreenda a mais completa diversidade possível de categorias e propriedades, volve um esquema em aberto, dificilmente sujeito a ser reformulado. O esquema é aberto porque, à medida que novas categorias e propriedades são geradas e relacionadas, este parece acolhê-las sempre no seu seio. No caso da teoria substantiva, o analista é suscetível de descobrir um esquema integrador no interior dos dados, uma vez que os dados e as inter-relações da sua teoria se acham tão próximos⁵¹⁵.

5.6 Critérios para aferição da qualidade de uma Teoria Fundamentada

Uma TF deve ser aderente aos dados (*fit*), relevante (*relevant*), deve funcionar (*work*) e ser modificável (*modifiability*).

5.6.1 Aderência aos dados (*fit*)

Toda a TF deve ser adequada, corresponder e ser conforme aos dados. Tal significa que não devem forçar-se os dados para se coadunarem a uma teoria pré-existente ou escolher seletivamente somente aqueles que a esta correspondem. Na realidade, numa TF, as categorias interpretativas que constituem a teoria devem estar de acordo com os dados.

As categorias são fundamentadas indutivamente nos dados e, portanto, o critério da aderência a estes últimos aplica-se automaticamente e os casos negativos – dados que não se encaixam – constituem o indício de uma falta de saturação das categorias ou convertem-se, tão-só, no estímulo para ampliar a pesquisa e para a retificar⁵¹⁶.

⁵¹⁵ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory*, p. 41.

⁵¹⁶ TAROZZI, Massimiliano, *Op. Cit.*, p. 19.

5.6.2 Relevância (*Relevance*)

Uma TF deve ser relevante para a área de investigação a que se refere. Tal significa que uma teoria assim produzida deve respeitar dois critérios: deve ter um elevado poder explicativo e ser conceitualmente densa. Não é suficiente produzir uma teoria correta sob o ponto de vista formal, empiricamente fundamentada, rigorosa, mas cujos resultados não fazem jus à complexidade da situação investigada e se confinam à enunciação de singelas declarações que talvez já fossem intuídas por quem opera na área substantiva.

Com efeito, amiudadamente, a pesquisa baseada num sistema hipotético-dedutivo, para poder controlar o processo de pesquisa, reduz as variáveis observáveis àquelas poucas que são passíveis de serem isoladas, simplificando desse modo, inevitavelmente, a complexidade dos contextos sociais.

No que tange à ausência de densidade concetual, existem diversas análises qualitativas que, embora conservem a complexidade do contexto observado (se pensarmos numa etnografia), produzem resultados descritivos que, frequentemente, são conceitualmente superficiais, carentes da espessura e da riqueza teórica que torna relevante e significativa uma investigação⁵¹⁷.

5.6.3 “Funciona” (*works*)

A elevada faculdade de explicação e a densidade concetual são função da possibilidade de aplicação prática da teoria em favor daqueles que trabalham no campo. Uma TF não pode ignorar as necessidades dos operadores e é chamada a produzir resultados que são significativamente relevantes e, portanto, aplicáveis.

A valência prática da teoria não advém de uma sensibilidade especial do investigador às exigências dos operadores. Com efeito, “funcionar” efetivamente constitui uma característica fulcral de uma teoria produzida em conformidade com esta abordagem. Assim sendo, a TF funciona porque explica deveras, de forma completa e sistemática, o que acontece numa determinada área substantiva e os seus resultados afiguram-se evidentes e, sobretudo, transformáveis em processo de tomada de decisão, inteligíveis por aqueles que operam na área substantiva.

⁵¹⁷ *Idem*, p. 20.

Ao invés, com frequência, a pesquisa (inclusive qualitativa) estaca no plano descritivo, apresentando uma representação talvez cientificamente correta e oportuna da realidade investigada, mas, efetivamente, carente de qualquer valor de uso para os operadores, e que quase sempre defrauda as suas expectativas. O facto de funcionar é, decerto, o principal motivo para a difusão da TF, designadamente naquelas disciplinas nas quais se exige à pesquisa, não somente análises rigorosas e pertinentes, mas, igualmente, resultados que possam revelar-se úteis para os operadores e que possam ser postos em prática. TAROZZI⁵¹⁸ refere-se, sobretudo, àquelas disciplinas intrinsecamente práticas – tais como a sociologia sanitária e das organizações; a informática; o *marketing*; as ciências da educação – que empregaram com proveito este método, justamente pela aplicabilidade dos seus resultados.

Com efeito, se as categorias aderem aos dados, se a teoria produzida é significativa e relevante, só então os operadores poderão reconhecer-se nos resultados e estes serão adequados ao contexto em que foram gerados. Isto torna-os úteis e concretos, e, principalmente, facilmente alteráveis em ações e orientações transformadoras, como uma reorganização empresarial ou a definição das necessidades formativas dos operadores.

5.6.4 Modificabilidade (*modifiability*)

Uma TF distingue-se por protender no tempo; todavia, é um processo em moto contínuo. Nenhuma teoria é fixa, imóvel e perene. A emergência de novos dados, novas situações aplicativas, mudanças estruturais ou históricas induzem à modificação incessante uma teoria, mesmo que o processo social de base que constitui o âmago permaneça substancialmente inalterado.

Em contraste com o que sucede com os estudos de cariz experimental, em que a reformulação das hipóteses é um processo extremamente maquinal do ponto de vista concetual e economicamente oneroso, numa TF é possível modificar com maior agilidade as próprias categorias e a relação entre elas e adicionar novas categorias quando surgem novos dados imprevistos.

Em especial, modificar a teoria interpretativa, ainda no entender de TAROZZI⁵¹⁹, não compreende retirar validade à pesquisa, falsificá-la ou reputá-la de ultrapassada. A sua

⁵¹⁸ *Ibidem*.

⁵¹⁹ *Idem*, p. 21.

modificabilidade ressalta o aspeto dinâmico e processual de uma teoria, que não é desmentida pela emergência de novos dados anteriormente não considerados, mas, em oposição, exige ser posteriormente desenvolvida na direção indicada pelos novos dados ora ressumados.

Por conseguinte, a teoria emergente é, necessariamente, longa, mas requer intervenções cíclicas de manutenção para que possa continuar a ser aderente aos dados que se alteram com o tempo ou para que seja suscetível de ser aplicada a outros contextos que, até àquele ponto, não foram contemplados.

Estas particularidades conferem à teoria produzida através da TF uma índole peculiar que a distingue, por um lado, do labor teórico-especulativo que gera uma teoria de um modo não empírico (que não é aderente e nem sempre relevante para os operadores); por outro lado, do trabalho de pesquisa empírica tradicional, que atribui pouco espaço à elaboração teórica (cingindo-se, sobretudo, a testar ou a especificar a teoria) que, pese embora seja aderente aos dados, se revela pouco relevante e carente de utilidade.

5.7 Posicionamento do investigador: a escolha da Teoria Fundamentada Clássica

A presente investigação, como se constatará no próximo subcapítulo, procurou observar escrupulosamente os preceitos da TFC. Os mesmos foram definidos, primeiro, por Glaser e Strauss em 1967 e, a partir de 1978, somente pelo primeiro dos sociólogos norte-americanos. Sem prejuízo da nossa opção incondicional pela metodologia na sua versão glaseriana, julgamos oportuno dar conta das diferenças entre as várias abordagens da TF, de maneira a tornarmos evidente a razão da nossa escolha. Por outro lado, ao fazê-lo, salientaremos alguns aspetos da controvérsia onto-epistemológica que está na origem da cisão que afetou a TF a partir da década de 90 do século passado.

5.7.1 Valores e reflexividade

Uma metodologia decorre de uma filosofia congruente. BIRKS e MILLS definem metodologia como um conjunto de princípios e ideias que servem de enquadramento a um projeto de investigação. Por seu turno, os métodos constituem procedimentos práticos utilizados

para gerar e analisar dados. Neste sentido, existe uma inter-relação fluída que sucede entre metodologia e método no processo de empreender um trabalho de pesquisa⁵²⁰.

Atendendo às mesmas autoras, a postura metodológica e a filosofia que lhe está subjacente influenciam o modo como o investigador se relaciona profissionalmente com os participantes – isto é, o posicionamento que apresentam no estudo. Ademais, e, principalmente, no caso da TF, a metodologia adotada afeta a análise de dados, uma vez que faz com que a atenção do investigador se concentre em diversas dinâmicas e adverte-o para presuntivas configurações analíticas no processo de abstração teórica e concetual.

Com efeito, os valores influenciam a conduta do investigador, uma vez que refletem, quer as suas crenças pessoais, quer os seus sentimentos. Assim sendo, seria de esperar que os investigadores sociais fossem independentes de quaisquer valores e objetivos na sua pesquisa. De outro modo, uma investigação que somente refletisse os vieses pessoais dos seus autores não poderia ser tomada como válida e científica porque está condicionada pelas suas subjetividades.

Um dos fundadores da sociologia moderna, Émile Durkheim (1858-1917), sustentava que uma das inferências do seu imperativo de tratar os factos sociais como coisas era que “todos os preconceitos têm ser erradicados”⁵²¹. Posto que os valores são uma forma de preconceito, este postulava, pelo menos implicitamente, que estes fossem abolidos do ato de conduzir a pesquisa.

Porém, a sua postura é insuscetível de se revestir de credibilidade atualmente, uma vez que existe uma consciência crescente de que conservar os valores que um investigador perfilha sob estrito controlo não é exequível. Na realidade, de acordo com BRYMAN, estes podem imiscuir-se em uma, várias ou todas as etapas do processo de pesquisa social:

- Escolha da área de pesquisa;
- Formulação da pergunta de investigação;
- Escolha do método;
- Elaboração do projeto de investigação e técnicas de recolha de dados;
- Implementação da recolha dos dados;
- Análise dos dados;
- Interpretação dos dados;
- Conclusões.

⁵²⁰ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 4.

⁵²¹ BRYMAN, Alan, *Op. Cit.*, p. 39.

Daqui pode deprender-se que existem diversas circunstâncias em que o viés e valores espúrios podem assomar. Outro aspeto que tem merecido acrescido interesse por parte da comunidade académica é a questão da reflexividade que, como veremos, Glaser desvaloriza. Na realidade, o cofundador da TF recusa a reflexividade como uma estratégia adequada para constar de um projeto de pesquisa que utilize aquela metodologia, advertindo para a “paralisia reflexiva” que pode acometer o investigador aquando da análise de dados.

Por seu lado, BIRKS e MILLS definem reflexividade como um processo ativo de desenvolvimento sistemático de discernimento no labor investigativo a fim de que este guie as nossas ações futuras⁵²². Este preceito estabelece que se reconheça que a investigação não pode ser independente de valores, mas deve assegurar que não existe uma incursão infrene dos mesmos no processo de pesquisa e determina que se seja autorreflexivo. Logo, solicita que se evidencie reflexividade no tocante ao papel desempenhado por esses fatores.

Em conformidade, os investigadores sociais advertem, cada vez mais, os leitores para os seus vieses e presunções e de que modo estes poderão ter exercido influência nos seus achados subsequentes. No dizer de BRYMAN, esta tendência tem vindo a recrudescer desde meados dos anos 70 do passado século. Deste modo, os investigadores relatam, num tom confessional, a sua abertura no que respeita aos seus vieses pessoais.

Em suma, são cada vez menos os investigadores sociais que acolhem a máxima de que a objetividade pode ser posta em prática. Na verdade, presentemente, existe cada vez mais sensibilidade no que tange aos limites da objetividade, pelo que afirmações categóricas como as de Durkheim acima transcritas caíram no descrédito⁵²³.

5.7.2 Escolhendo um percurso metodológico...

As metodologias são, por inerência, diferentes entre si. Todas elas têm a sua razão de ser e o conjunto de procedimentos e padrões que lhes são próprios. Além disso, a diversidade metodológica é pertinente e não constitui, em si, um óbice. Donde, ajuizar da superioridade ou inferioridade genérica desta ou daquela metodologia é um exercício potencialmente inútil.

⁵²² BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 52.

⁵²³ BRYMAN, Alan, *Op. Cit.*, p. 41.

Sem embargo, combinar procedimentos de diferentes metodologias, que apresentam distintas fundamentações lógicas, pode conduzir a um conjunto de procedimentos que não configuram um método sólido. Destarte, a opção metodológica mais correta justifica-se pela sua adequação ao propósito e habilidades individuais do investigador ou ao desígnio contextual. De igual forma, qualquer resultado decorrente da investigação deve ser julgado atendendo à razão de ser, procedimentos e padrões da metodologia aplicada⁵²⁴.

Os investigadores que escolhem utilizar a TF deparam-se com decisões delicadas no que concerne à seleção da metodologia ou à versão da TF a utilizar: clássica (ou glaseriana), straussiana, feminista ou construtivista. Na realidade, este posicionamento pode revelar-se árduo devido aos intrincados debates filosóficos que lhe são intrínsecos e à utilização ambígua e conflituante das “versões” da TF que é feita em muita da literatura corrente sobre análise qualitativa de dados.

Neste contexto, os investigadores podem optar por evitar enfrentar este repto, optando, tão-só, por um *pot-pourri* de elementos de cada versão, a despeito das suas incompatibilidades genésicas. Como constata BRECKENRIDGE *et al.*, em última análise, a abordagem “*pick and mix*” à TF apresenta uma contrariedade para os investigadores noviços na metodologia, uma vez que, não podendo aceder a monografias que reflitam o método com idoneidade, têm de porfiar para compreenderem e realizarem o seu tirocínio na metodologia da TF⁵²⁵.

Não obstante, desde que, em 1967, Glaser e Strauss deram à liça o livro *The Discovery...*, a nova metodologia tem sido objeto de louvores e de remoques. Alguns críticos insurgiram-se resolutamente contra a ideia da TF. As suas censuras podem ser explicadas pelo facto de muitos dos seus autores serem sensíveis aos princípios do positivismo no que respeita à investigação social/comportamental. As avaliações negativas que fazem do método conferem destaque à sua não observância dos requisitos dos modelos padronizados de ciência.

No entender de SIMMONS⁵²⁶, uma ciência propriamente dita deve, acima de tudo, ser fiel ao seu objeto de estudo. Dada a impotência que as Ciências Sociais/Comportamentais positivistas manifestam para contemplarem todas as facetas do seu âmbito de investigação,

⁵²⁴ CHRISTIANSEN, Ólavur – A simpler understanding of Classic GT: How it is a fundamentally different methodology. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, org. *The Grounded Theory review methodology reader: selected papers 2004-2011*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012, p. 61-83, p. 62.

⁵²⁵ BRECKENRIDGE, Jenna P.; JONES, Derek; ELLIOTT, Ian; NICOL, Margaret – Choosing a methodological path: Reflections on the constructivist turn. *The Grounded Theory Review* [em linha]. Vol. 11, n.º 1 (2012), p. 64-71, p. 64. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: http://groundedtheoryreview.com/wp-content/uploads/2014/03/1101_01.pdf>.

⁵²⁶ SIMMONS, Odis E. – Why Classic Grounded Theory. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, org. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: Brown Walker Press, 2011, p. 15.

designadamente o papel da “construção de significados”, outras abordagens ao estudo do comportamento humano, incluindo a TF, assumem grande relevância.

Contudo, os ataques à TF foram, também, infligidos por cientistas sociais de obediência não-positivista. Curiosamente, estes libelos amiúde determinam que a TF é *demasiado* positivista.

5.7.3 Remodelando⁵²⁷ a Teoria Fundamentada Clássica: o interacionismo simbólico de Strauss e Corbin

Como referimos acima, a cisão metodológica entre os cofundadores teve lugar no início na década de 90 do século passado. Todavia, SIMMONS – que havia sido aluno, quer de Glaser, quer de Strauss num programa de pós-graduação em sociologia em São Francisco, na Universidade da Califórnia – vislumbrou, de imediato, diferenças substanciais na forma como ambos percecionavam a TF, mormente no que se refere à análise de dados:

Glaser emphasized the importance at the outset of minimizing preconceptions, including preconceived questions and categories. Strauss began providing us with both. Strauss’ perspective and much of his language was drawn from the interests, questions, and categories of the symbolic interactionist perspective, in which he had been so thoroughly immersed during his years at the University of Chicago [...] Strauss spoke of grounded theory as merely a style of qualitative analysis⁵²⁸.

Por conseguinte, se, para Strauss, a TF era, unicamente, um estilo particular de análise qualitativa de dados, para Glaser tratava-se de uma metodologia de pesquisa sistemática.

Na verdade, as diferenças entre as duas perspetivas são substanciais. Em *The Discovery...*, escassa atenção era conferida à relação entre entrevistador e participante, considerando-se as suas palavras e ações como uma fonte de dados que deveriam ser granjeados de uma maneira não preconceituosa. Mais de duas décadas volvidas, Strauss e Corbin divergiram deste modo de encarar a interação com os participantes, sustentando que – se a pesquisa é intensiva – é provável que aquela tenha como corolário um certo grau de modelagem recíproca.

⁵²⁷ Glaser utiliza recorrentemente o adjetivo “remodeled” para se referir às diferentes versões da TF que, segundo ele, são, antes, métodos de análise qualitativa de dados, ressaltando, assim, o autor a incompatibilidade destas perspetivas recalcitrantes com a TFC.

⁵²⁸ SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 16-17.

Neste caso, a interação denota a reação ativa e o labor do investigador com os dados. Strauss e Corbin pretendem que a co-construção de significado entre o investigador e o participante está implícita na geração de dados a partir de uma entrevista não-estruturada. Portanto, epistemologicamente, tanto os construtivistas como os pós-modernistas e a maioria dos interacionistas simbólicos mantêm que é impossível separar o investigador do participante na geração de dados. Com efeito, na opinião de BIRKS e MILLS, perfilhar uma postura pós-positivista requer que se aceda a esta visão⁵²⁹.

Se, durante todo o tempo, Glaser permaneceu fiel à sua interpretação inicial da metodologia e, desse modo, propugnou a TF como um método de descoberta, concebendo as categorias como decorrentes dos dados, Strauss direcionou a estratégia de pesquisa para a verificação. Por outro lado, a versão de Strauss e Corbin privilegia os novos procedimentos técnicos que institui, ao invés de conceder primazia aos métodos comparativos que, primitivamente, constituíam a idiosincrasia da TF. Por seu turno, Glaser objeta que estas práticas de Strauss e Corbin forçam os dados e a análise em categorias pré-concebidas e, assim, contraditam os preceitos essenciais da TF.

À imagem do que sucede na TFC, também na versão de Strauss e Corbin se prevê a aplicação de uma variável central, mas a mesma é alcançada numa fase mais adiantada da pesquisa para resumir e integrar os achados. Neste caso, a variável central não tem a função de delimitar o estudo desde o início por forma a solucionar a questão de poderem existir inúmeras interpretações igualmente justificáveis dos dados. Na realidade, a versão de Strauss e Corbin oferece uma solução substituta para este problema, perspetivando e tratando os dados através do crivo de um leque restrito de códigos teóricos possíveis e, logo, perspetivas teóricas pré-selecionadas e, eventualmente, uma preocupação profissional pré-determinada. Por isso, não existe necessidade de encontrar a variável central de modo a concretizar a primeira etapa da investigação. Efetivamente, não há qualquer imposição ou urgência de a determinar. Some-se a isto que, ao oferecer uma resposta para a questão acima aduzida, o utilizador desta metodologia consegue furtar-se aos longos períodos de aparente impasse, confusão e, até, depressão que acometem o analista enquanto não emergem dos dados padrões estáveis. Assim, como assevera CHRISTIANSEN, é sempre mais simples interpretar os dados através do filtro

⁵²⁹ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 56.

de uma perspectiva teórica pré-determinada. Contudo, esta atitude irá, em derradeira análise, sempre originar os achados de uma solução padrão⁵³⁰.

A isto acresce que a abordagem de Strauss e Corbin institui os procedimentos da “codificação axial” e da “matriz condicional/consequencial”. Estas práticas consubstanciam um paradigma de codificação singular que substitui o papel atribuído por Glaser à codificação teórica, à classificação de memorandos e, em parte, à codificação substantiva⁵³¹, bem como às formas de indução presentes na TFC.

Nesta abordagem, o paradigma de codificação é mais restrito. O mesmo estimula a geração de conceitos que se enquadram dentro de uma gama mais estreita de códigos teóricos. Estes são de sobremaneira oriundos do interacionismo simbólico ou do modelo Estímulo-Organismo-Resposta⁵³². Por oposição, o investigador da TFC tem de estar aberto à emergência de qualquer tipo de código teórico e o seu número pode alternar entre 40 e várias centenas.

Na verdade, a terminologia da TF glaseriana só na aparência é semelhante à de Strauss e Corbin. De facto, é assaz diferente, visto que – malgrado a utilização de termos idênticos – existe um significado implícito completamente distinto. A título de ilustração, a codificação aberta e a codificação seletiva não significam o mesmo nestas duas versões da metodologia. Por outro lado, a codificação axial não é utilizada na TFC. O paradigma de codificação axial é pré-programado para contemplar apenas os códigos teóricos da casualidade (seis C’s: causa, consequência, contingência, contexto, condição, covariância) e o modelo Estímulo-Organismo-Resposta que está associado à corrente de pensamento do interacionismo simbólico.

No entender do filósofo Jan Hartman, a ideia, provavelmente, mais importante subjacente à TF, tal qual foi elaborada por Glaser e Strauss, é a de que a teoria que é gerada tem de emergir sem que seja afetada por pressupostos teóricos apriorísticos e que todos os elementos da teoria têm de ser fundamentados nos dados. Hartman constata, também, que os procedimentos de Strauss e Corbin não serão sempre capazes de cumprir esta intenção original que está na base da TF.

No que se refere à natureza da realidade, a literatura atinente ao interacionismo simbólico apresenta visões mistas. O sociólogo Herbert Blumer, responsável por instituir os princípios

⁵³⁰ CHRISTIANSEN, Ólavur – A simpler understanding of Classic GT: How it is a fundamentally different methodology, p. 80.

⁵³¹ Num estudo de TFC existem dois tipos de codificação: a codificação substantiva (que inclui tanto os procedimentos da codificação aberta como os da seletiva) e a codificação teórica.

⁵³² CHRISTIANSEN, Ólavur – A simpler understanding of Classic GT: How it is a fundamentally different methodology, p. 75.

teóricos e metodológicos fundamentais daquela perspetiva sociológica, acreditava que o mundo empírico oferece pontos de resistência e, portanto, é inflexível por natureza⁵³³.

Curiosamente, a TFC de Glaser tem sido associada por inúmeros autores ao interacionismo simbólico. Esta afirmação é, contudo, falaciosa, uma vez que, para ser verdadeira, a investigação, na TFC, teria de se iniciar com uma perspetiva teórica pré-definida ou pré-concebida. Na verdade, a abordagem proposta por Glaser constitui uma metodologia indutiva geral que não pressupõe qualquer perspetiva disciplinar ou teórica ou um tipo de dados em particular.

5.7.4 Remodelando a Teoria Fundamentada Clássica: o construtivismo de Kathy Charmaz e o pós-modernismo de Adele Clarke

A TF desenvolveu-se num momento em que o pluralismo metodológico nas Ciências Sociais estava a emergir. Duas das inovações (ou remodelações, para utilizar a expressão de Glaser) metodológicas que floresceram no início deste século foram a TF construtivista de Kathy Charmaz e a análise situacional de Adele Clarke. Na presente exposição concentrar-nos-emos na primeira abordagem, uma vez que esta tem merecido um mais amplo favor do público e porque Glaser lhe conferiu maior relevo crítico. Na realidade, a proliferação de distintas versões da TF pode conduzir à erosão da metodologia. Cumpre, portanto, ao investigador evidenciar as suas diferenças e tomar partido por uma das versões em contensão.

De acordo com Charmaz, a TF construtivista procura alcançar uma compreensão interpretativa dos significados do sujeito. A socióloga americana possui, ainda, a convicção de que a ênfase no significado, enquanto se utiliza a TF, incrementa, ao invés de limitar, o entendimento interpretativo. Assim, ao utilizar uma metodologia voltada para o indivíduo, os fenómenos sociais podem ser circunscritos aos estados intencionais das pessoas. Esses estados intencionais são significativos, uma vez que, no seu seio, as pessoas atribuem significado ao comportamento, às organizações e por aí em diante⁵³⁴.

A ênfase concedida ao significado faz parte do programa fenomenológico. Se é incontroverso que, quando foi originada, a TF considerava, também, os fenómenos significativos, para os construtivistas, todavia, este significado constitui o cerne da pesquisa.

⁵³³ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 51.

⁵³⁴ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 45.

Esta injunção, porém, diverge da TF tal qual foi primitivamente concebida. Nessa época, era privilegiada a concessão de uma explicação para o significado das coisas, incluindo as consequências que esses significados têm para aqueles que atuam no cenário. Para GIBSON e HARTMAN, a atribuição de dimensões às categorias que ressumam da TF conduz à descrição do significado que possuem. Daqui se segue que a TF, tal qual foi originalmente concebida, não confere uma consideração especial ao significado.

Para Charmaz, o aspeto da compreensão interpretativa na TF glaseriana é menos evidente que a sua atitude de pendore positivista. A mesma autora evoca as críticas de sociólogos como o britânico Michael Burawoy, que censura a TF clássica por esta resultar em generalizações empíricas que conduzem a explicações gerais isoladas do tempo e do espaço: «*grounded theory's claim to science lies in its ardent pursuit of generalizations, induced from comparisons across social situations. But in making those comparisons grounded theory represses the specificity of each situation*⁵³⁵.»

O mesmo pensador marxista refere, ainda, que os criadores da TF não atentaram à questão do poder, ao passo que o “teórico social” Derek Layder alega que a TF está, epistemológica e ontologicamente, implicada na negação da existência de fenómenos que não sejam unicamente ou meramente comportamentais, tais como mercados, burocracias e formas de dominação.

No que lhe concerne, Charmaz designa a metodologia na sua versão glaseriana de TF objetivista e realça o seu afã em generalizar o que, segundo a mesma autora, encerra, normalmente, uma descontextualização⁵³⁶. A socióloga pronuncia-se, igualmente, sobre o modo diferente como as duas abordagens encaram os conceitos teóricos.

As categorias podem ser maiores ou menores. Quais categorias um pesquisador eleva ao estatuto de conceitos teóricos? Coerente com a lógica da teoria fundamentada, você eleva as categorias que representam os dados mais efetivamente. Clarke vê essas categorias como detentoras de “capacidade de transposição”, pois transportam uma carga analítica substancial. Essas categorias contêm propriedades essenciais que tornam os dados significativos e levam a análise adiante. Decidimos elevar determinada categoria a um conceito em função de aspetos como alcance teórico, carácter incisivo, capacidade de uso geral e relação com outras categorias. Elevar categorias a conceitos compreende submetê-las a um

⁵³⁵ BURAWOY, Michael *et al.* – *Ethnography unbound: Power and resistance in modern metropolis*. Berkeley: University of California Press, 1991, p. 275.

⁵³⁶ CHARMAZ, Kathy – *A construção da Teoria Fundamentada: Guia prático para a análise qualitativa*, p. 183.

novo refinamento analítico e implica a demonstração das suas relações com outros conceitos. Para os objetivistas, esses conceitos servem como variáveis essenciais e detêm poder de explicação e previsão. Para os construtivistas, os conceitos teóricos servem como estruturas interpretativas e apresentam uma compreensão abstrata das relações. Os conceitos teóricos agrupam categorias menores e, em comparação, detêm mais significação, explicam mais dados e normalmente estão mais evidentes. Tomamos uma série de decisões em relação a essas categorias após termos comparado a outras categorias e aos dados. As nossas ações determinam o processo analítico. Em vez de descobrir uma ordem *dentro* dos dados, criamos uma explicação, organização e apresentação dos dados⁵³⁷.

A posição de Charmaz contrasta, também, com a de Glaser no que diz respeito à reflexividade. A autora define ego como o conjunto organizado de conexões internalizadas, compromissos, atributos, imagens e identificações. Segundo ela, o mesmo é composto por múltiplas perspectivas. Acrescenta, ainda, que fazemos parte da nossa teoria construída e que esta teoria reflete os pontos de vista adstritos à nossa experiência multiforme, quer a advirtamos ou não.

A abordagem *dita* pós-positivista à TF sustenta que existe uma realidade objetiva que se encontra fora da percepção humana, mas que é sempre somente imperfeitamente apreendida. Por sua vez, construtivistas e pós-modernistas adotam uma posição relativista, segundo a qual a realidade é encarada como sendo relativa a um esquema concetual particular, enquadramento teórico, paradigma, forma de vida, sociedade ou cultura. Em seu entender, tais esquemas concetuais apresentam uma pluralidade irreduzível.

Neste sentido, Charmaz preconiza uma reinterpretação da realidade inflexível de Herbert Blumer por forma a modificar a nossa conceção desta de um mundo real a ser descoberto para um mundo volvido real nas mentes e por meio dos mundos e ações dos seus membros. Como salientam BIRKS e MILLS⁵³⁸, esta reformulação pressupõe que os adeptos do interacionismo simbólico assumam uma posição relativista, de acordo com a qual a realidade está incessantemente a ser reestruturada enquanto construção fluída dos indivíduos e, por sua parte, dos seus grupos sociais de referência.

⁵³⁷ *Idem*, p. 191.

⁵³⁸ BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, p. 54.

Ao assumir esta perspectiva relativamente à natureza da realidade, Charmaz contesta o modo como os promotores da TFC presumem descobrir padrões de comportamento latentes nos dados. Em alternativa, a autora sugere que os dados e a análise são criados através de um processo interativo, segundo o qual o investigador e o participante constroem uma realidade partilhada. Charmaz sugere que, ao invés de se procurar uma preocupação principal, o investigador almeje construir um retrato que tenha em conta, reúna e transmita a vida do sujeito.

De facto, existem vários pontos em que as versões glaseriana e construtivista antagonizam, o que legitima a ideia de Glaser de que estes últimos diferem substancialmente da metodologia original, pelo que correspondem a um objetivo diverso.

Um princípio fundamental da TF construtivista é dar voz aos participantes. Charmaz exortou os investigadores a integrarem as múltiplas vozes e visões dos participantes na representação das suas experiências de vida. Glaser, todavia, refere que tal constitui um desvio à ortodoxia, uma vez que o desiderato da TF não é relatar as histórias dos participantes, mas identificar e explicar concetualmente um comportamento em curso que procura resolver a sua preocupação primeira⁵³⁹. Na sua essência, os “achados” da TF não são acerca das pessoas, mas referem-se a padrões de comportamento em que as pessoas se envolvem. Na realidade, a principal preocupação objeto de concetualização na TFC pode não ser explicitamente expressa pelos participantes, mas, antes, abstraída dos dados nos quais a inquietação foi operada o tempo inteiro. Assim, a TF visa obter uma compreensão concetual do comportamento social, por oposição à ênfase conferida pelo construtivismo à compreensão interpretativa dos significados dos participantes. Pese embora Glaser não enjeite as múltiplas perspectivas dos participantes – uma vez que estas influenciam os seus comportamentos – através da comparação constante e da intercambiabilidade de índices⁵⁴⁰, a TF busca concetualizar um padrão de comportamento em curso que dará conta de tanta variação nos dados quanta for possível.

No entender de GLASER, a TF construtivista é um termo impróprio, uma vez que esta metodologia utiliza qualquer tipo de dados (“*all is data*”), ou seja, inclui tudo o que está a suceder no cenário de pesquisa, independentemente da fonte – pode ser entrevista, observações documentos – sem ter em conta a combinação. A expressão “tudo são dados” é tipicamente

⁵³⁹ BRECKENRIDGE, Jenna P.; JONES, Derek; ELLIOTT, Ian; NICOL, Margaret, *Op. Cit.*, p. 64.

⁵⁴⁰ Lê-se no “Dicionário Geral das Ciências Humanas”: «Segundo Pierce, o índice é um sinal que se refere ao objeto que denota pelo facto de ser realmente afetado por esse objeto. O fumo que se escapa duma chaminé, a aceleração do pulso de um doente, o facto de apontarmos para uma cadeira são signos indiciais. Qualquer coisa dirige a atenção do observador sobre o objeto indicado pela contiguidade de facto segundo uma relação existencial.» Cf. THINES, G.; LEMPEREUR, Agnès (dirs.) – *Dicionário Geral das Ciências Humanas*. Lisboa: Edições 70, DL 1984. Coleção Lexis, p. 496.

glaseriana e não aplicável às outras versões, uma vez que estas revelam cuidados espúrios de exatidão, quando, na TFC, os dados são descobertos somente para concetualizar tendo em vista a subsequente geração de uma teoria. Os dados são o que são e o investigador colige, codifica, analisa exatamente aquilo que possui, sejam dados de referência, dados de orientação apropriada, dados interpretados ou dados vagos⁵⁴¹.

De facto, não existem, na TFC, dados enviesados, subjetivos, objetivos ou mal interpretados. Os dados resumem-se ao que o investigador está a receber como padrão e como ser humano. Com efeito, o produto final da TF é, nas palavras de GLASER⁵⁴², abstração transcendente e não a descrição exata. A teoria resultante será abstrata de tempo, lugar e pessoas, o que liberta o investigador dos cuidados e dúvidas com os dados e privilegia os conceitos que aderem e são relevantes.

Para Charmaz, as entrevistas devem converter-se num lugar para a construção do conhecimento, onde, de maneira clara, o informante e o investigador o produzem em conjunto. Há, portanto, uma interação entre o observador e o observado, entre o investigador e o participante. Charmaz refere que esta perspetiva contrasta com a veiculada pela TFC, que segundo a autora, mantém uma relação distanciada com os participantes, na qual os participantes assumem o papel de especialistas que aportam um ponto de vista objetivo à pesquisa.

Contudo, Glaser advoga que, se o investigador está a exercer viés, tal deve ser inserido na pesquisa, na qual é uma variável fulcral para entretecer na análise comparativa constante. Por conseguinte, a TFC não pressupõe a noção ingénuo da objetividade do investigador, mas, antes, através da aplicação de uma metodologia rigorosa, os vieses do investigador são revelados e tidos em conta. Neste âmbito, Glaser aconselha a que o investigador “se entreviste a si próprio” e analise os dados da entrevista como quaisquer outros, comparando-os com os dados, códigos e categorias emergentes. Através deste recurso, os vieses do investigador convertem-se, tão-só,

⁵⁴¹ De acordo com Glaser, existem, aparentemente, pelo menos, quatro tipos de dados: «first is baseline, which is the best description a participant can offer. Second is properline data, which is what a participant thinks it is proper to tell the researcher. It is what participants feel they are supposed to say, no matter what reality is. They have no stake in correct description, only in correct distortion. Third is interpreted data which is what is told by a trained professional whose job is to make sure that others see the data his professional way, despite the fact that it alters the normal way of seeing it. [...] The fourth type of data is vaguing out. There is no stake for the participant in telling the researcher anything, so he just vagues out. The actual data is none of the researcher's business, so the participant gives him vagueries. This occurs in fields and areas where concealment of most information is called for as confidential.» Cf. GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 9.

⁵⁴² GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description's remodeling of Grounded Theory methodology*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2003, p. 167.

em mais dados e quaisquer relevâncias infundadamente presumidas podem ser corrigidas por intermédio da comparação constante.

Deste modo, o objetivismo, na TFC, resume-se a enfatizar a principal preocupação dos participantes, ao invés de procurar a exatidão ou verificação de cariz descritivo. Glaser acusa os construtivistas de conferirem mais relevo ao impacto interativo do investigador nos dados do que aos participantes. Logo, conservar um certo grau de objetividade na TFC não supõe tentar encontrar a “verdade” nos dados. Pelo contrário, como referem BRECKENRIDGE *et al.*⁵⁴³, ao priorizar as principais preocupações dos participantes em detrimento das inquietações profissionais do investigador, esta atitude objetivista visa gerar uma teoria que seja útil, significativa e relevante para os participantes. A TFC apenas pode reivindicar para si a produção de abduções⁵⁴⁴ virtualmente úteis relativas às preocupações e comportamentos dos participantes. Em suma, a TF não é uma alegação vinculativa de verdade, mas uma teoria que não pretende ser provada, mas usada e modificada.

Ademais, quer Charmaz, quer Clarke não admitem uma variável central. Como referem GIBSON e HARTMAN⁵⁴⁵, a TF, tal como foi concebida, era destinada a ser composta por proposições que atribuíam uma categoria central, subcategorias, propriedades e relações entre elas (códigos teóricos) a uma área substantiva. A TF construtivista não é apresentada como um conjunto integrado de proposições, furtando-se, igualmente, à definição de uma categoria central. Efetivamente, na TFC, a emergência de uma categoria central é um requisito inquestionável. É o isolamento de uma preocupação principal e a incidência do estudo numa categoria central que habilita o investigador que adere à TFC a apresentar uma teoria integrada e parcimoniosa. A categoria central não dá conta de todo o comportamento sob escrutínio, mas representa uma conduta específica que é passível de ser relevante para os participantes da área substantiva.

Do mesmo modo, o enfoque na TF glaseriana não está em produzir e verificar factos, achados ou resultados exatos, mas em gerar conceitos que são variáveis e modificáveis. Segundo Glaser, os conceitos gerados na TFC terão significados diferentes para distintas pessoas, mas, a despeito do significado, o conceito possui uma existência autónoma⁵⁴⁶. As

⁵⁴³ BRECKENRIDGE, Jenna P.; JONES, Derek; ELLIOTT, Ian; NICOL, Margaret, *Op. Cit.*, p. 67.

⁵⁴⁴ Entende-se por abdução «silogismo cuja premissa maior é certa, mas cuja menor é apenas provável [...] Segundo Pierce, a abdução é um tipo de inferência ou de raciocínio que apenas fornece uma hipótese explicativa de um conjunto de factos.» Cf. THINES, G.; LEMPEREUR, Agnés, *Op. Cit.*, p. 21.

⁵⁴⁵ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 61.

⁵⁴⁶ Glaser *apud* BRECKENRIDGE, Jenna P.; JONES, Derek; ELLIOTT, Ian; NICOL, Margaret, *Op. Cit.*, p. 67-68.

categorias e os demais conceitos não são entidades esotéricas, mas provêm do exercício amíúde entediante da comparação constante. Este método, por seu turno, está intimamente associado à amostragem teórica. Na realidade, as categorias são constantemente ajustadas aos dados. Em alternativa, Charmaz mantém que as categorias, conceitos e nível teórico de uma análise emergem da interação do investigador no interior do campo e das questões relativas aos dados.

A mesma socióloga americana acrescenta, ainda, que tanto Glaser como Strauss assumem uma realidade externa que os investigadores podem descobrir e registar e, segundo ela, sugerem que a realidade é independente do observador e dos métodos usados para a produzir.

A estes considerandos Glaser oferece réplica, ao referir que os investigadores são seres humanos e que, portanto, reificam os dados em alguma medida. Todavia, estes dados são tornados objetivos em alto grau ao observar diversos casos do mesmo fenómeno, aquando da recolha e codificação concomitante dos mesmos⁵⁴⁷. Os padrões latentes – categorias – revelam-se objetivos se o investigador comparar cuidadosamente uma elevada quantidade de dados de muitos participantes diferentes. Os contributos subjetivos pessoais diminuem e tornam-se excêntricos e os dados tornam-se objetivos e não construcionistas.

Para Glaser, a realidade concetual existe, e os processos descobertos na pesquisa da TF são visíveis quotidianamente. Por seu lado, Charmaz remodela a TF de uma teoria concetual para um método de descrição concetual com um enfoque particular na exatidão da captação descritiva, consubstanciada no cuidado em obter a estória do participante corretamente, com o mínimo de distorção por parte do investigador. Os argumentos de Charmaz descuram a abstração, não se batendo pela geração de uma teoria concetual, mas, antes, pela elaboração de uma descrição precisa.

Em síntese, diversos tipos de dados são usados na pesquisa de TF para gerar categorias (padrões latentes) e essas categorias são concebidas por meio da comparação constante de inúmeras entrevistas que tornam discutível o impacto ou a interpretação do investigador e corrigem-nos constantemente, se necessário⁵⁴⁸.

⁵⁴⁷ GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description's remodeling of Grounded Theory methodology*, p. 173.

⁵⁴⁸ *Idem*, p. 180.

5.7.5 A razão da escolha da Teoria Fundamentada Clássica

Constitui um truísmo afirmar que todas as metodologias são diferentes. A despeito desta evidência, consideramos que não existem metodologias melhores nem piores. Não obstante, escolhemos a TF para realizarmos a nossa dissertação por várias razões. Por motivos pessoais, porque acreditamos que o investigador se deve esforçar por reduzir ao máximo o preconceito em contexto de pesquisa, e porque cuidamos que uma teoria pode emergir dos dados. A estes aspetos acrescem outros relativos à área substantiva do TH, que cremos carecer de trabalhos originais que possam revestir-se de utilidade para os profissionais da área. Com efeito, este nicho de atividade turística permanece um território quase ermo para a investigação empírica.

Por outro lado, somos da opinião de que o turismo, enquanto área multidisciplinar, carece de estudos profundos especialmente concentrados nas suas singularidades. Na realidade, o que sucede, amiúde, neste domínio é uma imposição de teorias exógenas, provenientes de outras disciplinas e, frequentemente, pouco aderentes à realidade turística. Desta forma, e após nos familiarizarmos com as várias metodologias qualitativas descritas em manuais de investigação de turismo, considerámos que a TF serviria melhor o nosso propósito de saber o que está a acontecer na área substantiva eleita para a nossa pesquisa. Por último, encontrámos, no sítio da *internet Grounded Theory Online*⁵⁴⁹ e na monitora Doutora Helen Scott, um arrimo metodológico essencial. Uma vez que este portal adere incondicionalmente à TFC – e visto que concordamos substancialmente com o pensamento, o método e a obra do sociólogo Barney Glaser – a escolha metodológica revelou-se pacífica. Portanto, nesta secção procuraremos demonstrar que esta foi a melhor escolha metodológica tendo em conta as nossas capacidades e objetivos, bem como o contexto da pesquisa.

Hans Thulesius, um investidor experimentado na TFC, oferece um enunciado de razões ponderosas para eleger esta metodologia. Segundo aquele cientista clínico, a TFC é apelativa:

Especially to novices who are attracted by the promise of being able to develop by discovery theory directly from the data and not having to deal with existing theoretical assumptions in a field that has started to interest them. So choosing CGT [Classical Grounded Theory] becomes a matter of fit. The researcher reads about the

⁵⁴⁹ *Vd. GROUNDED THEORY ONLINE – Online Seminars* [em linha]. Chichester: GTO. [Consult. 6 mar. 2015] Disponível na Internet: URL: <http://www.groundedtheoryonline.com/contact-us>.

CGT method and recognizes a fit with his/her way of thinking about how to work scientifically⁵⁵⁰.

Escolher a TFC envolve uma certa propensão para a autonomia investigativa, um espírito aberto e habilidade para concetualizar. GLASER sustenta, também, que é requerido algum nível de maturidade para lidar com a confusão e autonomia derivadas das fases iniciais da pesquisa de TF. Na realidade, a TFC põe em causa outros métodos de Análise Qualitativa de Dados que requerem desvelos de exatidão, descrição completa, entrevistas pré-planeadas, etc. Sem embargo, a escolha da TFC exige uma fidelidade aos princípios básicos da metodologia e envolve uma tomada firme de posição. A razão da escolha da TFC em prejuízo das demais versões metodológicas prende-se, igualmente, com o nosso gosto pela concetualização em detrimento da descrição. Os rigorosos procedimentos da TFC visam, justamente, transcender a descrição, granjeando uma teoria concetual.

No dealbar da investigação, o adepto da TFC deve superar três desafios, de acordo com Brene Brown:

1. Reconhecer que é, virtualmente, impossível compreender a TFC antes de dela fazer uso;
2. Imbuir-se de coragem para deixar os participantes definirem o problema de pesquisa;
3. Alijar-se de interesses e ideias pré-concebidas e “confiar na emergência”⁵⁵¹.

A TFC gera uma teoria substantiva destinada a ser utilizada para explicar e representar abstratamente um padrão de comportamento. A teoria é passível de ser modificada com base em dados comparativos, mas não provada. A mesma não trata de realidades múltiplas, como sucede com outras versões da metodologia. A TFC consubstancia-se num conjunto integrado de conceitos que explicam a resolução contínua de uma preocupação principal. Ainda que possam sobrevir mais preocupações numa área problemática, e ainda que a TFC seja suscetível de realizar uma teoria de cada uma delas, somente uma é necessária para elaborar uma dissertação⁵⁵².

De facto, a TFC permite que os investigadores se subtraíam às presunções inerentes às grandes teorias e ao seu positivismo expresso no teste de hipóteses pré-concebidas. A TFC

⁵⁵⁰ Thulesius *apud* GLASER, Barney – Choosing Grounded Theory. *The Grounded Theory Review* [em linha]. Vol. 13, n.º 2 (2014a), p. 3-19, p. 6. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: http://groundedtheoryreview.com/wp-content/uploads/2015/06/Vol13_Issue02_Dec14.pdf.

⁵⁵¹ Brene Brown *apud* GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description's remodeling of Grounded Theory methodology*, p. 98.

⁵⁵² GLASER, Barney – Choosing Grounded Theory, p. 11.

capacita-nos a perceber como os atores sociais produzem os seus significados em situações reais. Logra-o gerando teoria do que está a acontecer na área substantiva, através de procedimentos metodológicos próprios. Para Glaser, o mundo é socialmente organizado em padrões latentes que, quando devidamente indagados, irão emergir⁵⁵³. SIMMONS vai mais além, ao referir que é uma verdade irrefragável que o comportamento humano é padronizado e que estes padrões são, com frequência, subjacentes e latentes, bem como persistentes. Diversamente de outros métodos, prossegue o mesmo sociólogo, a TFC foi concebida para identificar os padrões de comportamento que se acham nos dados, sendo que alguns são latentes e outros não.

Por sua vez, Judith Holton, outra investigadora experimentada na TFC, salienta mais virtualidades da metodologia:

CGT's particular value is its ability to provide a conceptual overview of the phenomenon under study: what is actually going on. It focuses on the participant perspective and gives them the opportunity to articulate their thoughts about issues with understanding, reflection and insights they consider important. GT provides the conceptual overview with grounded interpretation, explanation impacts, underlying causes and effect and so forth. GT provides a conceptual compliment to the descriptive finding of QDA [Qualitative Data Analysis] and Qualitative research. GT is not superior, just complementary to in-depth description⁵⁵⁴.

Já SIMMONS advoga que a TFC produz teoria que está mais plenamente fundamentada nos dados, o que a torna mais propícia para a ação. Num cenário de ação, o verdadeiro teste de uma teoria é saber em que medida ela funciona. Os protagonistas do mundo social que querem levar a efeito mudanças construtivas desconhecem se a teoria foi gerada tendo em conta os preceitos ontológicos e epistemológicos construtivistas ou objetivistas. Na realidade, os seus utentes apenas pretendem que a teoria seja relevante para as suas diligências⁵⁵⁵.

Além disso, se uma teoria for fundamentada e gerada a partir das ações que se processam em torno de um problema ou questão particular em que os participantes estão a operar, é bem mais propensa a revelar-se útil como esteio teórico para o planeamento e execução das

⁵⁵³ GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description's remodeling of Grounded Theory methodology*, p. 92.

⁵⁵⁴ GLASER, Barney – *Choosing Grounded Theory*, p. 13.

⁵⁵⁵ SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 27.

desejadas mudanças, com o mínimo de consequências indesejáveis. Portanto, como afirma SIMMONS, «*the proof is in the pudding*⁵⁵⁶».

Durante o processo da TFC, os conceitos têm de ter cabimento na teoria através da comparação constante de dados, ao invés de serem importados de outras fontes. Acresce que até o renitente sociólogo BURAWOY admite que a TFC é uma forma populista de sociologia, visto que qualquer um é suscetível de converter os dados que obtém na melhor teoria científica e remata deste modo: «*by accumulating judicious comparisons constructed from qualitative data, even the participant observer can begin to develop concepts of general applicability to diverse settings*⁵⁵⁷.» Enfim, a aplicação da TFC gera mudança na área substantiva e uma posição teórica de controlo.

A escolha metodológica não pretende capacitar o investigador a alcançar o limiar da verdade absoluta, mas a acercar-se dele. Como se compreende, aqueles sobre quem incide o estudo, numa TFC, sabem muito mais acerca do que é pertinente para a pesquisa do que o investigador, pelo que este último não deve competir com estas pessoas no seu conhecimento e descrição contextual. Sem embargo, estes indivíduos não concetualizaram – ou não explicaram concetualmente – aquilo que fazem, nem, tampouco, de que modo alcançam aquilo a que se propõem. O investigador, contudo, através da capacidade de concetualizar, pode auxiliá-los, facultando-lhes⁵⁵⁸ uma teoria fundamentada em dados empíricos que explica concetualmente o que está a suceder e de que modo eles resolvem recorrentemente a sua principal preocupação. Se se justificarem algumas mudanças, estes indivíduos estarão habilitados a levá-las a efeito.

No entender de CHRISTIANSEN, o que sucede, por vezes, nas pesquisas sociais é que estas se centram de sobremaneira nas principais inquietudes profissionais de quem as executa, conferindo menos relevo do que seria desejável às principais preocupações daqueles que são investigados. Na realidade, com frequência os ditos estudos ocupam-se de minudências e não do que, realmente, interessa aos atores envolvidos.

Como vimos acima, a TFC pode utilizar qualquer tipo de dados, quantitativos ou qualitativos. Todavia, uma vez que os dados qualitativos são mais fáceis de obter, o método é quase exclusivamente utilizado com este tipo de dados⁵⁵⁸. Do mesmo modo, uma vez que parte substancial do comportamento humano e da sua variação não é quantificável, os dados

⁵⁵⁶ SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 27.

⁵⁵⁷ BURAWOY, Michael *et al.*, *Op. Cit.*, p. 275.

⁵⁵⁸ CHRISTIANSEN, Ólavur – The rationale for the use of Classical GT. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, org. *The Grounded Theory review methodology reader: Selected papers 2004-2011*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012, p. 87-88.

quantitativos são, amiúde, insuficientes para estudar o comportamento. Quando este é o caso, e quando há um desígnio de descoberta do que está oculto e é imprevisto (e não se visa precisão minuciosa, como sucede nos estudos de verificação/teste), a significância estatística revela-se inútil.

Outra originalidade da TFC é que as unidades de análise são constituídas pelos incidentes de comportamento no seio da área de estudo selecionada – não são as pessoas ou as unidades organizacionais. Logo, são estas unidades de análise que encerram os dados e, frequentemente, os mesmos são gerados a partir de uma amostra de unidades organizacionais (e.g. casas de TH).

Sucede, ainda, que, devido ao fator “significado” presente nas Ciências Sociais, a casualidade neste âmbito é, amiúde, muito diversa da que encontramos nas Ciências Naturais ou na “física clássica”. Por este facto, as *conexões entre conceitos substantivos* nas Ciências Naturais, por um lado, e nas Ciências Sociais, por outro, podem ser assaz díspares⁵⁵⁹. Esta contingência justifica a longa lista de famílias de códigos teóricos aduzida por Glaser⁵⁶⁰ que exorbitam a “casualidade da física clássica”. Assim, o autor recomenda que o investigador seja capaz de identificar um leque tão amplo quanto possível de códigos teóricos.

Outro ponto em que a TFC difere das restantes versões da metodologia é na revisão da literatura. Efetivamente, no caso vertente, o investigador tão-só escolhe um *tópico de pesquisa genérica e debilmente formulado*. Compete ao mesmo descobrir o *problema de investigação* através do tratamento sistemático dos dados que obtém. A primeira fase desta descoberta do *problema de investigação* é encontrar e concetualizar a principal preocupação do participante, sendo a fase subsequente a concetualização e explicação concetual do modo como os participantes resolvem reiteradamente a sua principal preocupação.

Na verdade, se o investigador aderiu à TFC, deve coibir-se de fazer um estudo preliminar da literatura para dela deduzir o problema de investigação. Isto porque este último, quando é descoberto empiricamente a partir de dados comportamentais, pode ser substancialmente diverso do que a literatura vigente – ou que foi, originalmente, identificada como pertinente – assume que ele seja⁵⁶¹. Deste modo, se o investigador crê que pode extrair a principal preocupação do participante e a sua solução recorrente a partir da literatura, ou se entender que pode ignorar a descoberta empírica da sua “principal preocupação” como a primeira fase da investigação, então, deve abster-se de escolher a TFC como metodologia.

⁵⁵⁹ *Idem*, p. 94.

⁵⁶⁰ *Vd.* GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective III: Theoretical coding*, 2005.

⁵⁶¹ CHRISTIANSEN, Ólavur – *The rationale for the use of Classical GT*, p. 96.

Astrid Gynnild, editora da *Grounded Theory Review*⁵⁶², adianta mais uma série de motivos para a escolha da metodologia na versão glaseriana:

Choose CGT for future orientation toward explanatory understanding, exploration, abstract transcending of accurate goings on, increased awareness, inner drive to know more about people's behavior, general implications, skills at memoing and feeling one can contribute original thought and achieve autonomy. Find an experienced mentor. Here is my brief list of positive reasons⁵⁶³.

⁵⁶² *Vd. GROUNDED THEORY REVIEW. Editorial Board* [em linha]. Mill Valley: Sociology Press, s.d. [Consult. 2 Abr. 2015]. Disponível n Internet: <http://groundedtheoryreview.com/editorial-board/>.

⁵⁶³ GLASER, Barney – *Choosing Grounded Theory*, p. 18-19.

CAPÍTULO VI

INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE RECOLHA E ANÁLISE DE DADOS

Na presente investigação foram utilizadas duas técnicas de recolha de dados: a observação participante e a entrevista. Existem várias vantagens em combinar ambas as técnicas de recolha de dados, designadamente o facto de os dados de cada uma delas poderem iluminar-se mutuamente. Em seguida, serão explanados alguns aspetos teóricos relativos a estes dois instrumentos, bem como às relações que se estabeleceram no campo. Posteriormente, serão evidenciados os momentos mais relevantes do processo da TFC.

6.1 A interação com os agentes no terreno

Os conceitos de “campo” e de “trabalho de campo” são idiossincráticos da etnografia. A primeira noção diz respeito ao cenário físico ou localização em que tem lugar a pesquisa. A segunda compreende as tarefas de investigação desempenhadas num determinado local ou cenário. Por sua parte, HAMMERSLEY e ATKINSON definem cenário do seguinte modo:

A setting is a named context in which phenomena occur that might be studied from a number of angles, a case is those phenomena seen from one particular angle. Some features of the setting will be given no attention at all, and even those phenomena that are the major focus will be looked at in a way that by no means exhausts their characteristics. Moreover, a setting may contain several cases⁵⁶⁴.

Deste modo, as fronteiras do campo são definidas pelo investigador em termos das instituições e pessoas de interesse, bem como as atividades que desenvolvem em determinado

⁵⁶⁴ HAMMERSLEY, Martyn; ATKINSON, Paul - *Ethnography: Principles in practice*. 2ª ed. Oxon: Routledge, 1995. Reimp. (dupla), 2005, p. 41.

espaço geográfico. Portanto, o campo pode ser qualquer cenário ou localização geográfica ou social naturalista onde o problema de pesquisa escolhido é estudado. Ao partir para o campo, o investigador deixa a sua comunidade, cenário institucional e padrões cognitivos e comportamentais familiares para aceder a outro mundo social – o mundo onde a investigação será conduzida⁵⁶⁵.

Entretanto, o investigador deverá conhecer o que os residentes do campo já sabem, a linguagem do cenário, as regras que regem as relações sociais, os padrões culturais, as expectativas e os significados que são partilhados pelas pessoas que se acham no cenário. Para que o investigador conheça estas regras, normas, fronteiras e comportamentos, constitui um imperativo, desde logo, estabelecer as relações por via das quais este processo de aprendizagem possa ter lugar. Neste sentido, construir uma relação significa desenvolver relações pessoais benignas com elementos do cenário de pesquisa que franqueiam o acesso e informação necessárias para a prossecução do estudo.

Na realidade, ao sucesso do trabalho de campo não é alheia a habilidade do investigador de estabelecer uma boa relação com os participantes. Para ser bem aceite, aquele deve assumir um papel que seja credível e não ameaçador aos olhos dos participantes. Na atualidade, as comunidades investigadas pelos cientistas sociais são quase sempre estratificadas, plurais e internamente cindidas. Destarte, as relações têm de ser mantidas com diferentes fações e grupos de interesse que podem contender ou concorrer entre si. Não obstante, ser aceite e desenvolver relacionamentos, tanto com a comunidade na sua globalidade como com as diversas fações que a integram, constitui um repto⁵⁶⁶.

As relações entre o homem e os lugares é complexa e composta de diversas camadas. Os seres humanos fazem lugares e, inversamente, os lugares fazem seres humanos. Se assumirmos que os espaços são lugares ainda virgens de significado humano, então, os seres humanos convertem os espaços geográficos em lugares ao residirem e construírem neles, extraírem deles, mapearem-nos, denominarem-nos, pensarem neles e possuírem-nos.

Na verdade, existe um sem número de modos de os seres humanos se ligarem aos lugares: as pessoas criam conexões territoriais, legais, económicas, espirituais, emocionais e, até, consubstanciais. Com efeito, existem casos (um lugar designado de “lar”) onde as pessoas

⁵⁶⁵ SCHENSUL, Stephen L.; SCHENSUL, Jean J.; LECOMPTE, Margaret D. – *Essential ethnographic methods: Observations, interviews and questionnaires*. Lanham: AltaMira Press, 1999. Ethnographer's toolkit, vol. 2, p. 70.

⁵⁶⁶ ROBBEN, Antonius C. G. M.; SLUKA, Jeffrey A. (org.) – *Ethnographic fieldwork: An anthropological reader*. 2ª ed. Malden: Blackwell Publishing, 2012, p. 140.

podem estabelecer todas as vinculações supramencionadas. Em oposição, noutros lugares – por hipótese, no “trabalho” – um conjunto mais estreito de associações ou, mesmo, conotações negativas pode ser atribuído. De facto, vários relatos humanos acham-se imbuídos do mote da ligação ou da ausência de ligação ao lugar.

Para MADDEN, existe algo de substantivo no que tange à relação dos humanos com o lugar. Existe um “diálogo” incessante entre os seres humanos e os lugares que estes habitam. Este aforismo não se revela verdadeiro apenas para o caso dos indígenas que patenteiam uma profunda religiosidade e ligação animista à terra, mas, igualmente, para os seres humanos em geral⁵⁶⁷.

Por tudo isso, os cientistas sociais são fazedores de lugares. Todavia, o investigador converte o lugar quotidiano de alguém num tipo de lugar singular, criando aquilo a que se designa de “campo”. Este assiste o estabelecimento do problema ou série de problemas a investigar. Deste modo, o “campo” procura coadunar a propensão inquisitiva e indagadora do pesquisador com o lugar que foi criado por um grupo de pessoas.

O campo fornece uma fronteira inquisitiva para mapear numa paisagem geográfica e/ou social e/ou emocional que é habitada pelo grupo participante. Portanto, o campo não corresponde a um mero espaço geográfico ou social, nem, tampouco, é um simples constructo mental do cientista social, mas requer ambos elementos. Constitui, portanto, a síntese de um espaço concreto e de um espaço investigativo que define o campo e lhe confere razão de existir – para descrever, interrogar, questionar, problematizar, teorizar e procurar resolver questões relativas à condição humana. Ademais, a concetualização da fronteira inquisitiva, quer isto dizer, as questões que induzem o investigador, extravasa limites geográficos e une lugares difusos, débeis, separados, móveis ou distantes em conjunto num campo de inquérito único⁵⁶⁸.

Os estudos orientados fenomenologicamente são, em geral, indutivos. Neles se fazem poucas suposições explícitas sobre conjuntos de relações. Uma tal abordagem constitui o alicerce da TF: a teoria que subjaz a um sistema ou comunidade sociocultural que emerge diretamente a partir de dados empíricos⁵⁶⁹. Quando se empreende pesquisa deste teor, a chave é conservar-se aberto e evitar preconceber as questões relevantes. Deste modo, não é possível nem desejável ser-se mais explícito no que concerne aos fins da pesquisa. Esta noção de que

⁵⁶⁷ MADDEN, Raymond – *Being ethnographic: A guide to the theory and practice of ethnography*. London: Sage Publications Ltd., reimp. 2013, p. 38.

⁵⁶⁸ *Idem*, p. 53.

⁵⁶⁹ FETTERMAN, David M. – *Ethnography: Step by step*. Newbury Park: Sage Publications, 1989. Applied Social Research Methods Series, vol. 17, p. 15-16.

quanto menos sabemos acerca da área de estudo, maior será a probabilidade da emergência de pensamento original, contende com a lógica positivista predominante⁵⁷⁰.

O trabalho de campo é uma marca d'água da pesquisa, tanto de antropólogos como de sociólogos. O investigador, neste âmbito, serve-se de uma panóplia de métodos e técnicas para assegurar a integridade dos dados. Estes métodos e técnicas objetivam e padronizam as perceções do investigador. A estratégia adotada, amiúde, pelos investigadores – e que seguimos na primeira fase do nosso estudo – é utilizar a abordagem de amplo espectro que conduz à observação participante – misturando-se e confundindo-se com toda a gente que puderem. À medida que o estudo progride, o foco estreita a porções específicas da população sob estudo. A primeira estratégia assegura uma visão ampla dos acontecimentos antes de se dar início ao estudo microscópico das interações específicas. Este grande plano favorece o refinamento do foco do investigador e auxilia o pesquisador de campo a compreender os detalhes mais específicos que verterá nas suas notas para análise ulterior.

Ao invés, utilizar um esquema aleatório altamente estruturado sem um entendimento básico das pessoas sob estudo pode levar a que o investigador estreite o foco precocemente, eliminando, deste modo, eventualmente, aquelas pessoas ou sujeitos relevantes para o estudo. Assim, o investigador deve, primeiro, colocar as questões corretas para um determinado estudo. A melhor forma de aprender como formular as questões adequadas – que transcendem a revisão da literatura e as ideias constantes da proposta de investigação – é ir para o campo e tomar conhecimento do que está a acontecer.

6.1.1 Trabalho de campo

O acesso não se resume a uma questão de presença ou ausência física. Na realidade, trata-se de um aspeto que transcende a concessão ou retenção da permissão para a condução de pesquisa. Neste contexto, o “patrocínio” informal pode revelar-se determinante e pode ser granjeado através da mobilização das redes sociais já existentes assentes na convivência, parentesco, filiação ocupacional, etc.

SCHENSUL *et al.* enumeram seis etapas de entrada num cenário de pesquisa:

1. Obter permissão formal;

⁵⁷⁰ Wendy Guthrie *apud* GLASER, Barney – *The Grounded Theory Perspective: Conceptualization Contrasted with Description*, p. 47.

2. Estabelecer contacto com pessoas bem informadas acerca do cenário local;
3. Identificar e conduzir entrevistas com guardiães locais e informantes-chave de outrem no local de pesquisa;
4. Realizar observação à distância;
5. Ser introduzido através de guardiães locais e informantes-chave de outrem no local de pesquisa;
6. Suscitar envolvimento direto no cenário de investigação com a assistência de guardiães ou informantes-chave⁵⁷¹.

Deste modo, a primeira tarefa do investigador é falar com os participantes. As primeiras conversações e comunicações mantidas na preparação do projeto de investigação são, tipicamente, formas de negociação e rogação. A negociação é essencial para o acesso aos cenários de pesquisa, para explicar e estabelecer os parâmetros de pesquisa, para comprometer-se com prazos e resultados potenciais, bem como para chegar a consenso no que diz respeito ao tempo e empenho requerido aos nossos potenciais participantes⁵⁷².

Ser introduzido por um membro é a melhor maneira que o investigador tem de se integrar na comunidade. Na realidade, os membros da comunidade podem não estar interessados no investigador ou no seu trabalho. Neste contexto, um intermediário pode franquear as portas que, de outro modo, estariam encerradas a intrusos. O facilitador pode ser um chefe, diretor, professor, vagabundo ou membro de gangue, e deve ter alguma credibilidade no seio do grupo – quer como membro, quer como um amigo ou associado reconhecido.

A confiança que o grupo deposita no intermediário irá aproximar-se da confiança que dispensa ao investigador nas primícias do estudo, beneficiando este, assim, de uma certa aura se for apresentado pela pessoa certa – os membros do grupo darão ao investigador o benefício da dúvida. Enquanto o trabalhador de campo demonstrar que é merecedor da confiança do grupo, será, previsivelmente, bem-sucedido. Uma recomendação e apresentação enfáticas corroboram a capacidade do trabalhador de campo de trabalhar numa comunidade e, desta forma, melhorar a qualidade dos dados. Esta situação obriga o investigador a dissociar-se diplomaticamente do intermediário uma vez dentro do campo, agindo, contudo, com probidade e reconhecimento da dívida decorrente desse primeiro contacto. Em suma, escolher um membro

⁵⁷¹ SCHENSUL, Stephen L.; SCHENSUL, Jean J.; LECOMPTE, Margaret D., *Op. Cit.*, p. 76.

⁵⁷² MADDEN, Raymond, *Op. Cit.*, p. 59.

integrante da comunidade que seja eminente é útil; contudo, salvaguardar a independência no campo é, igualmente, necessário para evitar cercear prematuramente outras linhas de comunicação⁵⁷³.

6.1.2 Guardiães locais

Nas organizações formais, as negociações para o acesso inicial podem estar sujeitas a permissão oficial, que pode ser legitimamente concedida ou ab-rogada por pessoas-chave. Frequentemente, estes guardiães constituem-se como o ponto de contacto inicial do cientista social nos cenários de pesquisa.

Os guardiães locais são indivíduos que controlam o acesso a recursos, quer estes sejam humanos, geográficos ou informativos. A estratégia que o investigador deve perseguir é a de tentar saber com quem deve entabular contacto para aceder ao ambiente específico que irá escrutinar. Atendendo às suas características, os guardiães podem assumir-se como excelentes parceiros de investigação e informantes-chave para o trabalhador de campo. De acordo com SCHENSUL *et al.*, os guardiães podem revelar-se úteis se os investigadores:

1. Lhes descreverem o projeto;
2. Pedirem a sua opinião e apoio;
3. Os entrevistarem acerca da comunidade, sobre o seu próprio papel, os seus contactos e as suas perspetivas referentes aos tópicos relacionados com o objeto da pesquisa;
4. Lhes pedirem auxílio na identificação de outros na comunidade que podem estar dispostos a facultar informação acerca do tópico de pesquisa;
5. Mantiverem comunicação regular com os mesmos para garantir apoio e relacionamento contínuos⁵⁷⁴.

A despeito de nos facultarem o acesso ao cenário, os guardiães estarão, na generalidade, – e compreensivelmente – apreensivos com o retrato da organização ou da comunidade que o investigador delinear. Acresce que os mesmos estarão apostados em verem-se, a si e aos seus colegas, representados favoravelmente. Segundo HAMMERSLEY e ATKINSON, os guardiães visam salvaguardar aquilo que percebem serem os seus legítimos interesses. No mínimo,

⁵⁷³ FETTERMAN, David M., *Op. Cit.*, p. 44.

⁵⁷⁴ SCHENSUL, Stephen L.; SCHENSUL, Jean J.; LECOMPTE, Margaret D., *Op. Cit.*, p. 83.

esforçar-se-ão por exercer alguma vigilância e controlo, bloqueando certas linhas de inquirição, ou tentando carrear o trabalhador de campo nesta ou naquela direção⁵⁷⁵.

Sucedem que uma das dificuldades com que os investigadores, regularmente, se debatem, neste contexto, advém do facto de, com frequência, serem, precisamente, as coisas mais sensíveis aquelas que se revestem de maior interesse. Os mesmos autores aduzem um exemplo do que acima ficou exposto: os períodos de mudança e transição. Estes momentos podem ser tidos como sendo problemáticos pelos participantes, que poderão, por esse motivo, pretender desviar os observadores da sua ocorrência. O conflito de interesse provém do facto de estas disrupções poderem constituir oportunidades de pesquisa particularmente frutuosas para o trabalhador de campo. Por conseguinte, existem alguns cenários em que podemos esperar que a entrada esteja obstruída, mas que se mostram acessíveis, pelo menos em algum grau, ao estudo. Nestes casos, pode justificar-se complementar o acesso oficial com alguma observação dissimulada.

Sem embargo, a questão do acesso não se resolve quando alcançamos a entrada num cenário, uma vez que tal não assegura, de modo algum, o acesso a todos os dados disponíveis no seu interior. Com efeito, nem todas as partes do cenário estarão igualmente abertas e disponíveis para observação e nem toda a gente falará de bom grado. Além disso, nem os informantes mais cooperantes estarão preparados ou, até, habilitados para divulgar toda a informação disponível.

Os guardiães, os patronos e quejandos (na realidade, a maioria dos indivíduos que agem como anfitriões na pesquisa) irão operar tendo em consideração as expectativas acerca da identidade e intenções do cientista social. Este facto pode ter repercussões não despididas para a quantidade e natureza dos dados recolhidos.

6.1.3 Identidade do investigador

A maioria dos cientistas sociais que empreendem trabalho de campo, pelo menos à partida, optam por efetuar a sua investigação em cenários que não lhes são familiares ou em comunidades às quais não pertencem. Por consequência, malgrado a sua filiação ou

⁵⁷⁵ HAMMERSLEY, Martyn; ATKINSON, Paul, *Op. Cit.*, p. 66.

identificação, o investigador não pode identificar-se integralmente com os membros do grupo objeto de estudo.

Assim, mesmo que os investigadores se considerem membros da comunidade sob escrutínio, são sempre marginais, em alguma medida, enquanto conduzem a investigação. O processo de pesquisa exige que o seu fator aprenda a “não estar” num cenário físico que “não é seu”, que obedece a regras e orientações referentes à conduta física e verbal que desconhece e que só pode compreender de modo limitado⁵⁷⁶. O propósito de se imiscuir na comunidade é, então, o de contribuir para reduzir a intensidade da perturbação que o investigador causa no processo normal e contínuo de interação dentro do grupo. Para tal, o cientista social deve estabelecer uma relação de confiança assente nas suas características pessoais e não no seu estatuto ou nas suas promessas.

Na realidade, os anfitriões podem possuir expectativas deveras erróneas e sinistras do empreendimento investigativo. HAMMERSLEY e ATKINSON aduzem dois modelos de investigador, intimamente relacionados, que tendem a predominar neste contexto: o “especialista” e o “crítico”. Com efeito, ambas as imagens podem concorrer para inquietar o guardião no que toca às consequências prováveis da pesquisa e aos efeitos da ação do investigador. Se, por um lado, o modelo de “especialista” parece, frequentemente, sugerir que o cientista social é, ou deveria ser, uma pessoa que é sumamente informada quanto aos “problemas” e às suas “soluções”, acresce que pode ser criada a expectativa de que o investigador que requer acesso está a proclamar para si uma tal perícia e pretende “escolher” a organização ou comunidade⁵⁷⁷.

Esta perspetiva reporta-nos à segunda imagem acima apresentada, a de “crítico”. De facto, os guardiães podem esperar que o investigador procure agir como avaliador. É recomendável que o investigador se subtraia aos dois papéis. Em algumas circunstâncias, estas expectativas podem ter conotações benignas. Assim, a avaliação por intermédio de especialistas conduzindo a melhoramentos na eficiência, nas relações interpessoais, no planeamento, etc. pode granjear, no mínimo, o apoio aberto daqueles que estão no topo, mas não necessariamente daqueles que estão em posições subalternas.

Por outro lado, a expectativa de vigilância crítica por parte do especialista pode instilar ansiedade nos guardiães e noutros atores, que poderão tentar carrear a pesquisa em direções por

⁵⁷⁶ SCHENSUL, Stephen L.; SCHENSUL, Jean J.; LECOMPTE, Margaret D., *Op. Cit.*, p. 71.

⁵⁷⁷ HAMMERSLEY, Martyn; ATKINSON, Paul, *Op. Cit.*, p. 77.

eles elegidas, ou desviá-la de áreas potencialmente sensíveis. Sucede, ainda, que pode ser árdua a tarefa do investigador de aparecer credível aos olhos dos anfitriões se estes estão à espera de um desempenho de “perito”, uma vez que tais expectativas podem colidir com a ignorância cultivada pelo investigador. Com efeito, o investigador deve ultrapassar ou minimizar as crenças pessoais, compromissos e preconceitos. GLASER é categórico:

First step in grounded theory is to enter the substantive field for research without knowing the problem. This requires suspending your knowledge, especially of the literature, and your experience. The researcher must take a “no preconceived interest” approach and not ask questions that might be on his mind. Not knowing applies to both the descriptive level and the conceptual level. The researcher goes into the study with a totally open mind as best he can. He suspends identity wrapped preconceptions and pet codes. Deflection from what is going on is reduced to a minimum or his maximum tolerance for not knowing⁵⁷⁸.

Não obstante, existem aspetos inerentes ao investigador que não são passíveis de “gestão” e que, segundo os autores acima referenciados, podem coartar a negociação das identidades no campo. Estes incluem as designadas de características “imputadas” e dizem respeito ao género, à idade, à “raça” e à identificação étnica, que – ainda que não sejam absolutamente determinadas ou fixas – podem moldar de maneira sensível o relacionamento com os guardiões locais, patronos e participantes. Por exemplo, a idade e as particularidades que lhe estão associadas podem, também, afetar o modo como as pessoas reagem ao investigador, juntamente com aquilo permitem fazer. Por conseguinte, durante o trabalho de campo, as pessoas que travam conhecimento ou que ouvem falar o cientista social irão integrá-lo em determinadas identidades na base de “características imputadas”, bem como aspetos de aparência e conduta.

Assim, nas primeiras incursões no trabalho de campo, o comportamento do cientista social é, amiúde, pouco diferente do de qualquer leigo que enfrenta a necessidade prática de dar sentido a um cenário social particular. Quando está a investigar um cenário desconhecido, o trabalhador de campo age como um noviço que, no seu processo de tirocínio, repara no que as outras pessoas estão a fazer e solicita aos circunstantes que expliquem o que está a acontecer. Deste modo, o investigador deve adotar, sempre que for possível, uma postura de “incompetente

⁵⁷⁸ GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 122.

aceitável”⁵⁷⁹, observando, escutando, interpelando, formulando hipóteses para, nessa altura, adquirir alguma perceção da estrutura social do cenário, e só então poderá começar a ter um vislumbre da principal preocupação dos participantes. Logo, a diferença essencial entre o noviço “leigo” e o trabalhador no campo é que este último procura estar autoconsciente do que aprendeu, da forma como aprendeu e das transações sociais que enformam a produção deste conhecimento.

6.2 A observação

Entendemos por observação, o ato de reparar num fenómeno, frequentemente por meio de instrumentos, e registá-lo com fins científicos ou de outra ordem. Não obstante se possa pretender que a observação contempla somente a recolha de dados visuais, semelhante ilação revela-se errónea, uma vez que todos os sentidos poderão estar integralmente envolvidos na empresa, do olfato à audição, do tato ao paladar.

Deste modo, a observação baseia-se na recolha de impressões do mundo envolvente através de todas as faculdades humanas pertinentes. Tal comporta, normalmente, contacto direto com os objetos da observação, sem prejuízo de poder empreender-se observação à distância, registando os dados por intermédio da fotografia, gravador áudio, câmara de vídeo e analisando-os em simultâneo ou em sequência. Em ambos os casos, os investigadores devem testemunhar ativamente os fenómenos cuja eclosão estão a escrutinar⁵⁸⁰.

A observação etnográfica constitui-se como uma técnica de pesquisa essencial para a antropologia, a par com outras, tais como a recolha de recenseamentos, genealogias, histórias de vida, entrevistas ou etnografia audiovisual. Para PEREIRO, a observação etnográfica constitui, igualmente, uma postura metodológica por parte do antropólogo no campo. Não se resume a uma estratégia qualitativa ou quantitativa, posto que congrega as duas abordagens⁵⁸¹. O princípio que lhe subjaz é o relativismo cultural: observar os outros atendendo à sua especificidade cultural e cotejar estas observações com hipóteses, ideias, conceitos, categorias e teorias antropológicas atinentes ao problema em apreço.

⁵⁷⁹ Lofland *apud Idem*, p. 100.

⁵⁸⁰ ADLER, Patricia A.; ADLER, Peter – *Observational Techniques*. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S., ed. lit. *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 1998, p. 80.

⁵⁸¹ PEREIRO, Xerardo – *Ethnographic research on cultural tourism: An anthropological view*. In: RICHARDS, Greg; MUNSTERS, Wil, ed. lit. *Cultural Tourism research methods*. Wallingford: CABI, 2010, p. 177.

Ademais, a observação etnográfica é subdividida por Roigé I Ventura⁵⁸² em:

1. Observação não-participante ou externa. Neste caso, o observador é alheio às ações que decorrem no cenário e os factos observados são mais facilmente objetiváveis graças à distância que deles é conservada. Sem embargo, esta observação tem as desvantagens de possuir pouco controlo no tocante à informação e de enfermar de constrangimentos ao seu acesso.
2. Na observação participante ou interna, o observador partilha a vida da comunidade, instituição, organização ou grupo humano, participando no seu quotidiano. Neste segundo tipo de observação, o antropólogo adota um papel no campo e assimila as regras, valores e perceções dos indivíduos, bem como os significados dos comportamentos observados, ainda que o mesmo possa inibir os sujeitos estudados com a sua presença.

Logo, a observação participante contempla uma intenção de compreender e interpretar os significados e experiências do grupo, uma incumbência que os antropólogos estimam somente ser exequível por via da participação com os indivíduos neles implicados. Esta atividade pressupõe que imerjamos numa cultura e saibamos dela arribar quotidianamente para, assim, podermos intelectualizar e pôr em perspetiva o que vimos e ouvimos e sermos suscetíveis de vertê-lo cabalmente para o papel. Quando este exercício é bem-sucedido, os trabalhadores de campo convertem-se em agentes de recolha e análise de dados⁵⁸³.

No que lhes diz respeito, DE WALT *et al.*⁵⁸⁴ sustentam que qualquer ser humano é participante e observador em todas as suas interações quotidianas, mas apenas um reduzido número deles se devota à utilização sistemática desta informação para fins científicos. De facto, o método da observação participante exige uma abordagem particular ao registo de observações (em notas de campo). Por outro lado, os mesmos autores entendem que a informação granjeada pelo cientista social através da participação reveste-se da mesma importância para a análise científica social que técnicas de investigação mais formais, tais como entrevistas, observação estruturada e utilização de questionários.

⁵⁸² Ventura *apud Ibidem*.

⁵⁸³ BERNARD, H. Russell – *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches*. 4ª ed. Lanham: AltaMira Press, 2006, p. 344.

⁵⁸⁴ DEWALT, Kathleen M.; DEWALT, Billie R.; WAYLAND, Coral B. – Participant Observation. In: BERNARD, H. Russell, org. *Handbook of methods in cultural anthropology*. Lanham: AltaMira Press, 1998, p. 259.

Já JORGENSEN distingue um punhado de características básicas desta metodologia. Permitimo-nos salientar o facto de esta ferramenta constituir uma forma de teoria e teorização que coloca a tónica na interpretação e entendimento da experiência humana e o facto de a sua lógica e processo de pesquisa ser aberta, flexível, oportuna e requerer uma redefinição constante do que é problemático, tendo em conta factos recolhidos em cenários concretos da existência humana. Ainda que tudo o que está a acontecer no cenário de pesquisa seja pertinente para o nosso estudo – quer sejam entrevistas, observações ou documentos – estamos em crer que estas duas características convertem esta técnica num excelente instrumento de recolha de dados para a geração de uma TF.

6.2.1 As origens do método

A observação tem servido de esteio ao conhecimento, a partir do momento em que o Homem manifestou interesse pelo estudo do mundo natural e social ao seu redor. Os pensadores da Antiguidade Clássica firmaram a sua compreensão do mundo – desde as observações botânicas na ilha de Lesbos até às observações narradas das guerras Pérsicas empreendidas por Heródoto – nas suas próprias visões, viagens e experiências diretas.

Vários séculos volvidos, Auguste Comte, o fundador da sociologia, discerniu a observação como um dos quatro métodos de investigação basilares (juntamente com as comparações, a análise histórica e a experimentação) adequados àquela disciplina científica em incipiente processo de maturação.

Todavia, a utilização da observação participante como método de recolha de dados remonta há mais de um século. Um dos pioneiros da sua utilização terá sido – no dizer de De Walt e De Walt⁵⁸⁵ – Frank Hamilton Cushing, que, por volta de 1879, passou quatro anos e meio como observador participante com a tribo nativa norte-americana Zuni. Durante este período, o antropólogo aprendeu a linguagem, participou nos costumes, foi adotado por um *Pueblo* e foi iniciado no sacerdócio. Uma vez que não publicou amplamente acerca desta cultura, foi censurado por se ter “nativizado”, ou seja, por ter sacrificado a sua objetividade e, destarte, a sua capacidade de escrever analiticamente sobre esta cultura.

⁵⁸⁵ De Walt e De Walt *apud* KAWULICH, Barbara B. – Participant Observation as a data collection method. *Forum Qualitative Sozialforschung/ Forum: Qualitative Social Research* [em linha]. Vol. 6, n.º 2, Art. 43, (2005), p. 5. [Consult. 15 abr. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430>>.

No entanto, a utilização do método não se circunscreveu à antropologia. Já no primeiro quartel do século XX, a socióloga Beatrice Webb aplicou a observação participante – na íntegra, sem descurar o registo de notas de campo e a entrevista de informantes. Porém, foi Bronislaw Malinowski que converteu esta prática num reputado método de pesquisa social. Este antropólogo polaco estudou o povo indígena das ilhas Tobriand, situadas no Oceano Índico, nas vésperas da Primeira Guerra Mundial⁵⁸⁶. Em concomitância, Margaret Mead perscrutou o quotidiano das jovens mulheres samoanas. A abordagem da norte-americana à recolha de dados divergiu da do seu mentor, o antropólogo Frank Boas, que privilegiou a utilização de textos e materiais históricos para documentar culturas nativas em vias de extinção. Em contraste, Mead participou na vida diária de uma cultura viva para registar as suas atividades⁵⁸⁷.

Na atualidade, a observação participante está amplamente difundida em áreas do saber tão diversas quanto a ciência política, a gestão, a educação, a enfermagem, a criminologia e a psicologia social.

6.2.2 Valências da observação para a recolha de dados

O método da observação participante é indicado para o estudo de quase todos os aspetos da existência humana. Esta técnica habilita-nos a descrever aquilo que sucede, quem ou o quê está envolvido, onde, quando e de que forma as coisas ocorrem e porque acontecem de determinado modo em situações particulares – pelo menos, do ponto de vista dos participantes.

Os métodos observacionais representam uma mais-valia para o investigador em diferentes situações⁵⁸⁸:

1. Fornecem-lhe meios de averiguar a expressão não-verbal de sentimentos;
2. Permitem-lhe inteirar-se de quem interage com quem;
3. Elucidam-no do modo como os participantes comunicam entre si;
4. Possibilitam-lhe verificar quanto tempo é despendido em cada uma das atividades;
5. Viabilizam o apuramento de definições de termos que os participantes utilizam em entrevistas;

⁵⁸⁶ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 344.

⁵⁸⁷ De Walt e De Walt *apud* KAWULICH, Barbara B., *Op. Cit.*, p. 6.

⁵⁸⁸ KAWULICH, Barbara B., *Op. Cit.*, p. 8.

6. Proporcionam a observação de acontecimentos que os informantes sejam incapazes ou estejam renitentes em partilhar, uma vez que tal seria desavisado, descortês ou inconveniente;
7. Consentem a observação de situações relatadas pelos informantes nas entrevistas, advertindo distorções e imprecisões detetadas na descrição por eles proporcionada.

Do mesmo modo, a observação, na esteira de JORGENSEN, revela-se mais apropriada quando, na área substantiva, estão presentes certas condições mínimas:

- O problema de pesquisa concerne significados humanos e interações vistas sob a ótica de quem está dentro da comunidade;
- O fenómeno de investigação é observável no interior de uma situação ou cenário do quotidiano;
- O problema de pesquisa pode ser atendido através de dados qualitativos recolhidos por via da observação direta e outros meios pertinentes.

6.2.3 Observação qualitativa e quantitativa

Boa parte dos dados que são recolhidos pelos observadores participantes são de teor qualitativo: notas de campo relativas àquilo que é visto e ouvido em cenários naturais, fotografias do conteúdo das habitações das pessoas, registos áudio de relatos de contos populares, gravações de vídeo de nativos a construir canoas, casamentos, contendas, transcrições de entrevistas abertas e por aí em diante. Sem embargo, inúmeros dados recolhidos por observadores participantes são de natureza quantitativa e fundam-se em métodos como a observação direta e os inquéritos por questionário⁵⁸⁹.

A investigação baseada na observação quantitativa é, amiúde, utilizada na psicologia e sociologia experimentais, designadamente na investigação com pequenos grupos através da atenção meticulosa dispensada à exata operacionalização e medição de variáveis dependentes. Assim, as observações quantitativas, empreendidas em situações intencionalmente concebidas para proporcionar padronização e controlo, afastam-se acentuadamente das observações associadas ao paradigma qualitativo.

⁵⁸⁹ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 344.

Em oposição, a observação qualitativa é, no seu âmago, essencialmente naturalista. Esta tem lugar no contexto natural onde ocorre, entre os atores que genuinamente fariam parte da interação, e segue o fluxo ordinário da vida quotidiana. Assim sendo, este método goza da vantagem de envolver o observador na complexidade fenomenológica do mundo, onde as associações, correlações e causas podem ser testemunhadas do modo como se afiguram.

Por conseguinte, os observadores qualitativos não estão constrangidos por categorias predeterminadas de medição ou resposta, mas são livres para indagarem conceitos ou categorias que se revelem significativos para os sujeitos. Logo, os observadores naturalistas diferem, com frequência, dos observadores quantitativos no alcance das suas observações. Enquanto estes últimos se detêm em partículas minúsculas do mundo que são suscetíveis de serem aglutinadas numa variável, os primeiros perseguem tendências, padrões e tipos de comportamento mais amplos. As distinções radicam não só em variações nos modos de observar preconizados por ambos os grupos, mas, igualmente, nos tipos de questões que colocam⁵⁹⁰.

JORGENSEN opina no mesmo sentido; segundo este autor, os observadores participantes raramente definem os conceitos operacionalmente, medem os conceitos quantitativamente ou analisam estes materiais estatisticamente. As definições operacionais preconcebem o que será encontrado e, assim, subvertem os significados dos informantes, daí sobrevivendo profundas distorções. Sempre que as definições operacionais e as medidas quantitativas se revelem adequadas à observação participante, as mesmas tenderão a ser empregues só após o cientista social ter obtido uma familiaridade considerável com o mundo dos informantes ou enquanto estratégia suplementar de pesquisa⁵⁹¹.

6.2.4 Envolvimento do investigador

Os cientistas sociais que se dedicam à observação participante exibem diferenças sensíveis no que toca ao seu estilo de investigação. Uma importante variante é o grau de envolvimento, tanto com as pessoas como nas atividades que observam. COLE, neste contexto, distingue

⁵⁹⁰ ADLER, Patricia A.; ADLER, Peter, *Op. Cit.*, p. 81.

⁵⁹¹ JORGENSEN, Danny L. – *Participant Observation: A methodology for human studies*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, 1989. Applied Social Research Methods Series, Vol. 15, p. 35.

quatro papéis de pesquisa: observador completo; observador como participante; participante como observador e participante completo⁵⁹².

De facto, a participação requer envolvimento emocional, ao passo que a observação exige distanciamento. Na realidade, é uma tarefa árdua tentar simpatizar com o Outro e, simultaneamente, empenhar-se por conservar a “objetividade científica”.

6.2.4.1 Observador completo

Este é o caso do observador que não se envolve de nenhuma maneira com as pessoas ou atividades objeto de estudo. É possível recolher dados recorrendo exclusivamente à observação. Neste caso, o investigador pode pretender empreender o trabalho de campo, mas, ao mesmo tempo, desejar furtar-se ao envolvimento. Pode, também, suceder que uma situação social não consinta qualquer tipo de participação, mas, ainda assim, conserve veleidades de pesquisa. Documentos (jornais, cartas, diários, memorandos), bem como outras formas de comunicação (registos de áudio, fotografia, cassetes de vídeo, rádio, televisão) e artefactos (arte, ferramentas, vestes, edifícios) estão prontamente acessíveis em inúmeros cenários de campo. Assim, a informação pode ser granjeada deste modo, ainda que não se processe uma interação ativa com a comunidade visada⁵⁹³.

Com efeito, a informação recolhida por alguém externo ao cenário pode ser de grande valia, a despeito de existirem aspetos importantes da existência humana que, simplesmente, não são passíveis de serem conhecidos, exceto do interior. Contudo, este distanciamento é suscetível de ser mais profícuo quando o cenário é suficientemente público e mais ou menos acessível a qualquer indivíduo que esteja disposto a consumir tempo suficiente deambulando e observando para ganhar uma ideia do que transparece.

A observação à distância constitui um meio de observação que se assemelha ao de espectador, onde não há lugar à participação; destina-se a orientar o investigador – pelo menos, superficialmente – em lugares, pessoas, interação social, vestuário, linguagem e outros aspetos do cenário comunitário com os quais ele deverá tornar-se familiar. Este tipo de observação só é possível quando pode ser conduzido discretamente, de tal modo que os participantes não se

⁵⁹² COLE, Stroma – Action ethnography: Using Participant Observation. In: RITCHIE, B. W.; BURNS, P.; PALMER, C. *Tourism research methods: Integrating theory with practice*. Wallingford: CABI, reimp. 2008, p. 64.

⁵⁹³ DEWALT, Kathleen M.; DEWALT, Billie R.; WAYLAND, Coral B., *Op. Cit.*, p. 262.

apercebem do investigador. Além disso, o comportamento deve ser observado em cenários públicos, onde as observações não representam qualquer ameaça ou consequência, quer para o observador, quer para o observado.

Estas observações concorrem para facultar aos investigadores uma orientação geográfica, para lhes permitirem saber o que, habitualmente, é vestido e para se inteirarem da idade, género e diferenças de classe visíveis no vestuário, aparência e utilização do espaço. Em geral, estas observações discretas norteiam o investigador no meio envolvente de uma comunidade e proporcionam-lhe um pano de fundo para desenvolver mais investigação sistemática⁵⁹⁴.

6.2.4.2 Observador como participante

Este tipo de participação ocorre quando o cientista social está presente no cenário mas não participa ativamente ou interage, ou só o faz ocasionalmente, com pessoas a ele pertencentes. A título de ilustração, inúmeros investigadores viverão na sua própria casa ou numa outra comunidade mais vasta e apenas viajarão habitualmente ao campo para inquirir os informantes ou fazer parte de certas atividades diárias na comunidade. Neste caso, o observador conserva um equilíbrio entre estar envolvido e não estar envolvido na situação social, entre ser participante e ser observador.

Aqui, a participação e a observação podem ser entendidas como objetivos concorrentes e, até, conflitantes. Quanto mais participarmos, menos somos capazes de observar e vice-versa. Esta visão da observação participante desencoraja a participação completa, uma vez que o envolvimento subjetivo é tido como sendo uma ameaça à objetividade⁵⁹⁵. Ao assumir este papel, a identidade do observador permanece intensamente orientada para a pesquisa e não transpõe o limiar da amizade com a comunidade estudada.

Na atualidade, os cientistas sociais, que, antes, perfilhavam de uma postura naturalista, têm vindo, de acordo com ADLER e ADLER, a assumir uma panóplia de papéis de participantes nos seus cenários. Neste sentido, os investigadores investidos de funções de associação ao grupo periféricas sentem que uma perspetiva de informante é essencial para formar uma aferição rigorosa da vida de determinado coletivo humano. Deste modo, dedicam-se à observação e à interação tão estreita quanto for necessário com os membros para estabelecerem

⁵⁹⁴ SCHENSUL, Stephen L.; SCHENSUL, Jean J.; LECOMPTE, Margaret D., *Op. Cit.*, p. 87.

⁵⁹⁵ JORGENSEN, Danny L., *Op. Cit.*, p. 55.

uma identidade de informadores sem, todavia, participarem nas atividades que constituem o cerne da pertença ao grupo. Neste caso, o investigador pode assumir uma posição velada ou aberta, em separado ou em concertação⁵⁹⁶.

6.2.4.3 Participante como observador

Neste caso, o participante procura tomar parte das atividades que as outras pessoas estão a desenvolver, não apenas para obter aceitação, mas para mais cabalmente fazer o tirocínio das regras culturais de comportamento. Este modo de envolvimento inicia-se com observações, mas, à medida que o conhecimento do que o outro faz aumenta, o trabalhador de campo procura aprender o mesmo comportamento. SPRADLEY⁵⁹⁷ adverte para o facto de que, embora este papel constitua uma técnica de suma utilidade, nem todas as situações sociais oferecem uma boa oportunidade para a exercer. Não obstante, a maioria dos cientistas sociais deparar-se-á com algumas áreas na sua pesquisa onde este tipo de envolvimento é exequível e nas quais uma utilização, ainda que limitada, desta técnica irá contribuir para um maior clarividência. Em síntese, o participante como observador envolve-se em quase todas as atividades que estão a ser levadas a efeito pelos atores da situação social, por forma a inteirar-se das regras culturais de comportamento. Posto que nem todos os trabalhadores de campo estejam dispostos a assumir o papel vulnerável de observador, a participação permite ao investigador “saber” de um modo singular, uma vez que o observador se converte num participante daquilo que é observado. Em simultâneo, todavia, os esforços envidados pelo cientista social para permanecer como observador de ações e comportamentos permitem-lhe conservar uma certa distância entre si e as pessoas que deseja conhecer.

Esta postura é, portanto, atinente aos investigadores que se envolvem mais nas atividades centrais do cenário, assumindo responsabilidades que emanam do grupo, mas sem se comprometerem integralmente com os valores e objetivos dos membros. Os observadores que abraçam esta atitude adotam amiúde um posicionamento aberto enquanto estabelecem laços estreitos e significativos com os membros do cenário.

⁵⁹⁶ ADLER, Patricia A.; ADLER, Peter, *Op. Cit.*, p. 85.

⁵⁹⁷ SPRADLEY, James P. – *Participant Observation*. Belmont: Wadsworth, Cengage Learning, 1980, p. 61.

6.2.4.4 Participante completo

Por seu turno, o “participante completo” torna-se membro do grupo que está a ser estudado. Neste contexto, o papel de investigador é elidido, e o cientista social imbuí-se na comunidade estudada, ao invés do que sucede ao “observador completo”, que não estabelece contacto com aqueles que observa.

O mais alto nível de envolvimento possível pode ocorrer quando o investigador estuda uma situação na qual já é um participante habitual. Contudo, como sustenta SPRADLEY, exige-se alguma prudência, uma vez que, quanto mais sabemos acerca de uma situação enquanto participantes comuns, mais complexo se revela estudá-la como cientistas sociais. Com efeito, quanto menos familiaridade tivermos com a situação social, mais estaremos aptos a ver as regras culturais tácitas em ação⁵⁹⁸.

JORGENSEN advoga que a experiência pessoal é inestimável de várias maneiras. O investigador, ao envolver-se numa atividade, pode ser passível de senti-la sob o ponto de vista de alguém que é intrínseco ao cenário. De outra forma, as emoções e os sentimentos são extremamente árduos de investigar. A experiência pessoal é, portanto, uma forma essencial de ganhar acesso a este aspeto primordial da existência humana. Neste sentido, é possível gerar novos entendimentos de modos singulares de vida. A experiência pessoal pode oferecer uma via pela qual significados que, até então, eram impessoais e abstratos se tornam suscetíveis de serem verificados. Ao verificar a informação por intermédio da sua própria experiência, o investigador pode ser capaz de alcançar um sentido profundo das subtilezas específicas do modo de vida que está a estudar⁵⁹⁹.

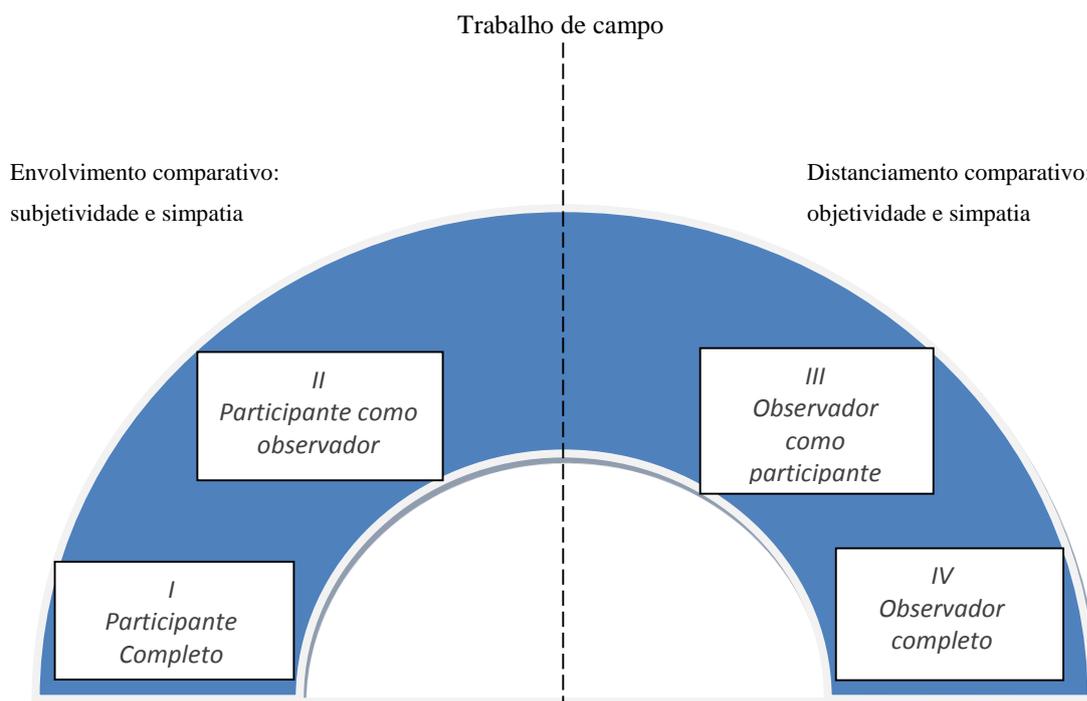
6.2.5 Subjetividade vs. objetividade

Na observação participante, a objetividade é uma competência que se pode desenvolver se para tal nos empenharmos. Podemos tornar-nos conscientes das nossas experiências, opiniões ou valores. A observação não autoriza a conceção convencional de uma diferenciação entre subjetividade e objetividade. Franquear acesso à realidade subjetiva da vida quotidiana – o mundo tal qual é experimentado e definido pelos informantes – é necessário para atingir o

⁵⁹⁸ *Ibidem*.

⁵⁹⁹ JORGENSEN, Danny L. – *Participant Observation: A methodology for human studies*, p. 94.

desiderato de objetividade. A via mais direta para a verdade é o investigador experimentar a situação social de interesse, “converter-se no fenómeno”⁶⁰⁰. Esta técnica reconhece que a ciência ressuma de um contexto prenhe de valores e altamente político inerente à associação humana. Ao contrário das ciências exatas, que pretendem alcançar achados precisos e verdadeiros, a observação participante recusa a noção de que os cientistas podem ou devem ser isentos de valores ou subtrair-se ao envolvimento subjetivo e pessoal nos fenómenos indagados.



Fonte: Junker *apud* HAMMERSLEY, Martyn; ATKINSON, Paul, *Op. Cit.*, p. 104.

Figura 20. Grau de envolvimento no trabalho de campo

6.2.6 Observações descritivas, focalizadas e seletivas

Quando o investigador faz a sua primeira incursão no campo, poderá debater-se com a tentação de colocar diversas perguntas de modo a aprender tanto quanto possa o mais celeremente que consiga. Não obstante, nunca é possível observar todos os cenários pertinentes ou, mesmo, cada situação de interesse no interior do cenário. A conveniência, a oportunidade e

⁶⁰⁰ *Idem*, p. 38-39.

os interesses, bem como a habilidade do investigador, influenciam estas decisões. Além disso, estas resoluções do cientista social devem ser sustentadas teoricamente. Neste sentido, a amostragem teórica ou de julgamento é não probabilística, uma vez que depende da aptidão evidenciada pelo investigador de tomar decisões relativas àquilo que deve observar, tendo em conta constrangimentos tais como a oportunidade, o interesse pessoal, os recursos e, acima de tudo, o problema da pesquisa⁶⁰¹.

Tal como sucede na amostragem probabilística, o investigador põe em marcha uma lógica para seleccionar fenómenos particulares para estudo. A lógica apropriada para o estudo está dependente da natureza do problema a ser escrutinado. Diferentes problemas exigem distintos juízos em relação ao teor dos fenómenos que são seleccionados para observação. À imagem do que ocorre na amostragem probabilística, o investigador está, geralmente, habilitado a estimar a probabilidade de que estas observações se revelem adequadas e representativas dos fenómenos estudados. Apesar disso, em contraste com a amostragem probabilística, o investigador é insuscetível de estimar ou amostrar o erro por recurso a fórmulas estatísticas simples.

SPRADLEY⁶⁰² distingue três tipos de observações: observações descritivas, observações focalizadas e observações seletivas. No entender do antropólogo norte-americano, estas três espécies de observações devem ser perspectivadas em funil (cf. Figura 21). A aba larga do funil representa as observações descritivas, nas quais queremos captar tudo o que está a acontecer na área substantiva. Estas constituem o fundamento de todo o trabalho de campo e irão prosseguir ao longo de todo o projeto. À medida que descemos a partir da boca do funil, este estreita-se consideravelmente.

As observações focalizadas exigem que restrinjamos a extensão do que procuramos. Todavia, quando encetamos um tipo de investigação mais focalizado, já sabemos o que buscamos, designadamente as categorias que pertencem a uma determinado domínio⁶⁰³. Neste momento da pesquisa, os observadores já estarão mais familiarizados com os cenários onde têm lugar as cenas que mais lhes suscitam interesse. Da mesma forma, dirigirão a sua atenção para uma parcela mais estreita e profunda das pessoas, comportamentos, tempos, espaços, sentimentos, estruturas e processos⁶⁰⁴.

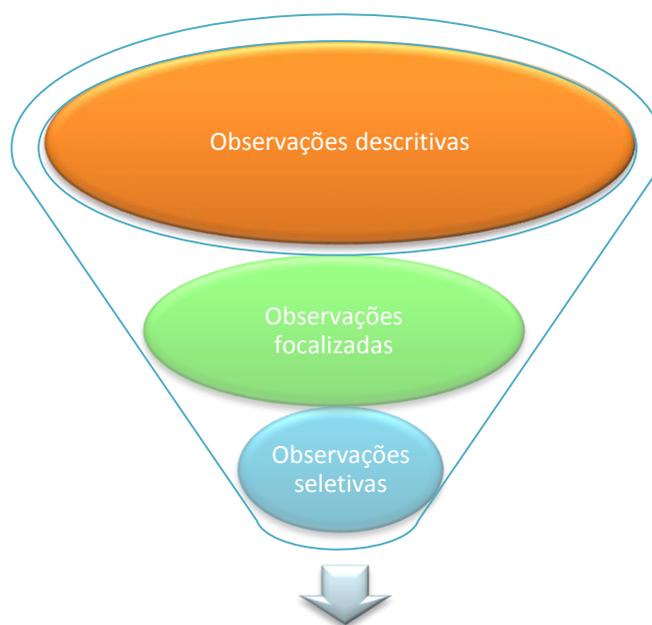
⁶⁰¹ JORGENSEN, Danny L., *Op. Cit.*, p. 50.

⁶⁰² SPRADLEY, James P. – *Participant Observation*, p. 128.

⁶⁰³ Tratando-se da TF, diríamos que se procurariam as categorias e propriedades que se relacionam estreitamente com a categoria central.

⁶⁰⁴ ADLER, Patricia A.; ADLER, Peter, *Op. Cit.*, p. 87.

As observações selecionadas representam o crivo mais fino através do qual o investigador fará indagações. Esta variante compreende o regresso à área substantiva para procurar diferenças entre categorias específicas. As observações seletivas exigem um planeamento cuidadoso. Ao invés do que sucede quando acedemos ao cenário pela primeira vez para efetuarmos observações, em que dispomos de apenas algumas perguntas, neste momento necessitaremos de formular inúmeras perguntas específicas de contraste antes de voltarmos à área substantiva. Deste modo, impõe-se tomar notas da situação que responde a cada uma das perguntas que formulámos.



Fonte: Elaboração própria

Figura 21. Tipos de observações segundo SPADLEY

6.2.7 Vantagens e desvantagens da observação participante

WALT *et al.*⁶⁰⁵ pretendem que, a despeito do grau de envolvimento ou de participação, a prática de observação participante apresenta duas vantagens principais para a investigação:

1. Aumenta a qualidade dos dados granjeados durante o trabalho de campo;
2. Incrementa a qualidade da interpretação dos dados.

⁶⁰⁵ DEWALT, Kathleen M.; DEWALT, Billie R.; WAYLAND, Coral B., *Op. Cit.*, p. 264.

No entender destes autores, o trabalhador de campo que não se esforçar por experienciar o mundo dos observados através da observação participante terá dificuldade adicional em examinar criticamente as hipóteses e crenças de investigação. De facto, esta técnica favorece a geração de novas questões e hipóteses de pesquisa.

Contrariamente à ciência social, que se serve de técnicas estruturadas para testar hipóteses, a observação participante coloca o investigador em situações em que este adquire informação de uma maneira aberta. Deste modo, a grande vantagem da observação participante é que o investigador «*creates a text in its context, in its spontaneity*⁶⁰⁶». Ademais, a observação participante evita que os investigadores forcem os dados, permitindo uma melhor compreensão da situação social. Esta técnica pode, porém, revelar-se desvantajosa quando a aplicamos ao nosso contexto sociocultural. Neste caso, o objetivo será tornar estranho o que é familiar, inversamente ao que sucede quando estudamos uma outra cultura, subcultura ou grupo social, em que temos de fazer do estranho familiar.

Por outro lado, autores como Johnson e Sackett⁶⁰⁷ consideram que a observação participante é uma fonte de descrições capciosas no âmbito da investigação comportamental. Estes autores entendem, também, que as informações recolhidas não são tão representativas da cultura, uma vez que resultam do interesse individual que o cientista social tem no cenário ou no comportamento.

6.3 A entrevista

SPRADLEY considera que uma entrevista etnográfica constitui um tipo particular de evento discursivo. Segundo o autor, em cada cultura existem inúmeras ocasiões sociais que são identificadas, em primeira instância, pelo tipo de fala que aí tem lugar. Estes eventos discursivos apresentam regras culturais para começar, terminar, revezar-se, colocar perguntas, fazer pausas e, até, para a distância a conservar relativamente aos circunstantes⁶⁰⁸.

Além disso, é através da conversação que conhecemos outras pessoas, sabendo das suas experiências, sentimentos e esperanças e penetrando no mundo em que vivem. A entrevista é

⁶⁰⁶ PEREIRO, Xerardo – *Ethnographic Research on Cultural Tourism: an Anthropological View*, p. 178.

⁶⁰⁷ Johnson e Sackett *apud* KAWULICH, Barbara B., *Op. Cit.*, p. 15.

⁶⁰⁸ SPRADLEY, James P. – *The ethnographic interview*, p. 55.

uma conversa e uma negociação de significado entre o investigador e os seus objetos. Neste sentido, a entrevista utilizada na pesquisa oferece uma perspectiva interna, onde o conhecimento é construído na interação que se gera entre entrevistador e entrevistado. Para KVALE, este modo descomplicado de questionamento direto distingue-se da reciprocidade que permeia as conversações do dia-a-dia. Na realidade, no primeiro caso, o entrevistador assume uma posição de poder e abre caminho determinando o tópico da discussão – é o entrevistador quem interpela e é o entrevistado quem responde⁶⁰⁹.

Sendo a entrevista um dos modos mais vulgares e mais efetivos de procurar compreender o ser humano, este instrumento institui-se como uma técnica primordial da sociologia, visto que a entrevista significa interação e a sociologia é o estudo da interação. Em verdade, desde o último quartel do século XX que as entrevistas se converteram no método de pesquisa de eleição no âmbito das Ciências Sociais e, por inerência, também na área científica do turismo.

A entrevista contempla uma ampla diversidade de formas e uma multiplicidade de utilizações. A entrevista mais usual é a individual, baseada numa permuta verbal realizada face-a-face; porém, esta mesma técnica pode, igualmente, assumir a forma de entrevista face-a-face em grupo, de questionários autoadministrados ou remetidos via correio eletrónico ou inquéritos telefónicos.

De igual forma, a entrevista pode ser estruturada, semiestruturada ou não estruturada. Pode ser utilizada para fins mercadológicos, para reunir opiniões políticas, por razões terapêuticas ou para produzir dados para análise académica. Acresce, ainda, que pode ser usada com o propósito de medir algo ou compreender o indivíduo ou, também, obter a perspectiva de um grupo⁶¹⁰.

6.3.1 A evolução da entrevista no mundo anglo-saxónico

Embora a noção de “sociedade da entrevista” seja um fenómeno coetâneo, a utilização de interações baseadas no formato pergunta-resposta (entrevistas formais e informais) já se encontra arraigada na história coletiva há séculos. FONTANA e FREY referem que os antigos egípcios já efetuavam censos à sua população. Por outro lado, são perenes as interações entre pais e filhos, professores e alunos, “profissionais da medicina” e pacientes. Na realidade, a

⁶⁰⁹ KVALE, Steinar – *Doing interviews*. London: Sage Publications Ltd., 2ª reimp. 2011, p. 1-2.

⁶¹⁰ FONTANA, Andrea; FREY, James H. – Interviewing: The art of science. In: DENZIN, Norman K.; LICOLN, Yvonna S., org. *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1998, p. 48.

“entrevista” tem persistido e tem-se modificado no tempo, quer como prática, quer como termo metodológico de uso corrente. Porém, esta técnica tem sido, frequentemente, incluída numa categoria metodológica mais ampla, tal como a de “inquérito”, “estudo de caso” ou “história de vida”.

Foi no século XIX que Charles Booth se terá convertido no primeiro indivíduo a desenvolver uma pesquisa social baseada em entrevistas. Em 1886, Booth empreendeu um inquérito alargado das condições sociais e económicas do povo de Londres. Neste estudo precoce, Booth incluiu métodos de entrevista que, ulteriormente, se tornariam autónomos. O britânico não se limitou a implementar uma pesquisa baseada em inquéritos, mas triangulou o seu trabalho escorando-se em entrevistas não-estruturadas e observações etnográficas.

Mais de três décadas transcorridas – nos anos 20 e 30 do século passado – era assumido que a “entrevista” era feita a um informante-chave ou a um guardião local, ao invés de ter como respondente um mero elemento de uma amostra. Neste período, ecoava, ainda, o modelo do antigo inquérito que se destinava a apurar factos, tributário do legado de Booth. Em verdade, os dados que este sociólogo havia coligido respeitantes às famílias das classes trabalhadoras haviam sido facultados por inspetores da classe-média⁶¹¹. Assim, nesta época, o entrevistado poderia ser um informante da situação social indagada, tanto quanto ou mais do que ser parte dela. Sucede, ainda, que, potencialmente, o entrevistado achar-se-ia num estatuto superior ao do entrevistador, o que concorreria para que fosse permitido ao respondente estruturar a interação.

Ainda na década de 20, floresceu um movimento – quer na sociologia, quer na psicologia – favorável ao estudo (e, em geral, medição) de atitudes. Com efeito, W.I. Thomas e Florian Znaniecki utilizaram o método documental para instaurarem o estudo de atitudes na psicologia social. Apesar de o trabalho de campo desenvolvido por estes autores ser de difícil categorização, é pacífico que empregaram nos seus estudos uma combinação de entrevistas informais, documentos pessoais e observação⁶¹².

PLATT⁶¹³ refere que, até ao ocaso da década de 30, a “entrevista” contrastava com o “questionário”, que, nesse tempo, era concebido, em grande medida, para ser autorrealizado. Deste modo, mesmo que ao entrevistador fosse conferido o papel de administrador do

⁶¹¹ PLATT, Jennifer – *The history of the interview* [em linha]. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., [2002], p. 11. [Consult. 17 abr. 2015]. Disponível na Internet: http://www.sagepub.in/upm-data/45951_chapter_1.pdf.

⁶¹² FONTANA, Andrea; FREY, James H., *Op. Cit.*, p. 49.

⁶¹³ PLATT, Jennifer, *Op. Cit.*, p. 22.

questionário, o seu contributo era menorizado. Por outro lado, a “entrevista” era, sobretudo, não-estruturada – quando contemplava um conjunto de prioridades – e ampla, sendo o investigador, habitualmente, incumbido de ser o entrevistador. Acresce que não se vislumbrava, ainda, uma inquietação com a fiabilidade e validade.

No que lhe diz respeito, JENNINGS⁶¹⁴ lobriga, no período entre guerras, um incremento da difusão das entrevistas (incluindo pesquisas de opinião), enquanto instrumentos formais de recolha de informação do mundo social. Neste contexto, as pesquisas de opinião constituíram-se como uma outra forma primitiva de entrevistar. Se as suas primeiras manifestações antedatam, sensivelmente, o início do século XX, este formato somente se consolidou em 1935, com a criação do *American Institute of Public Opinion* por George Gallup. O centro supervisionava e instruía efetivos de entrevistadores que conduziam entrevistas.

A partir de então, começa a emergir a moderna “sondagem de opinião” e, logo, o relevo conferido à técnica de entrevistar com um horário fixo relativamente elaborado. O fruto deste trabalho destinava-se, frequentemente, a ser publicado nos jornais ou revestia-se de interesse comercial direto para o cliente, o que significava que as previsões eram passíveis de serem testadas e a precisão numérica adquiria protagonismo.

A fiabilidade começou a ser valorizada, uma vez que os dados para a aferir estavam, agora, acessíveis. Este facto conduziu a uma maior preocupação com os “efeitos gerados pelo entrevistador” e o controlo exercido sobre o contingente de entrevistadores. Por outro lado, passou, igualmente, a privilegiar-se o aperfeiçoamento da amostragem, já que somente quando, no final da década de 30, se tornou premente possuir amostras nacionais representativas, a questão de como controlar um amplo e difuso corpo de entrevistadores superficialmente treinados veio à colação⁶¹⁵.

A partir de então, foi restringida a livre iniciativa do entrevistador, e a formação tornou-se mais minuciosa e rigorosa. Uma parte substancial da preparação foi confiada a psicólogos, pelo que ganhou preponderância o modelo experimental e de estímulo-resposta. Da mesma forma, foi concedida maior importância às atitudes em detrimento da informação factual.

Com o deflagrar da Segunda Guerra Mundial e o clima de tensão que se gerou, a investigação incorporou diferentes perspetivas operacionais e a pesquisa social moderna amadureceu. Embora houvesse dissensões entre as abordagens estruturada e não-estruturada,

⁶¹⁴ JENNINGS, Gayle R. – Interviewing: A focus on qualitative techniques. In: RITCHIE, B. W.; BURNS, P.; PALMER, C. *Tourism research methods: Integrating theory with practice*. Wallingford: CABI, reimp. 2008, p. 99.

⁶¹⁵ PLATT, Jennifer, *Op. Cit.*, p. 22.

ou entre a preferência assumida por perguntas abertas ou, inversamente, por fechadas, e apesar de diferentes equipas adotarem diversos estilos, prevaleceu a cooperação e o consenso em muitos aspetos técnicos e pragmáticos⁶¹⁶. Nesta fase, avultou a influência dos aspetos não experimentais da psicologia. Quanto à técnica, o enfoque “não-diretivo” de Carl Rogers e as perspetivas psicanalíticas ganharam adeptos nos setores mais fiéis às estratégias qualitativas.

Contudo, o pós-guerra testemunhou um amplo incremento da utilização de entrevistas estruturadas. Ao longo de toda a década de 50, esta hegemonia manteve-se. No entanto, o inquérito estatístico foi o método privilegiado pelos cientistas sociais e converteu-se em prática comum. As alternativas aduzidas contemplaram a observação participante, que punha mais em evidência a observação direta (e, acessoriamente, a “conversa com um propósito”) do que os questionários.

Nas décadas de 50 e 60, destacaram-se, na etnografia sociológica, os esforços de formalização e dinamização de Howard Becker e Everett Hughes. Os dois cientistas sociais desembarçaram a entrevista, tanto do pendor eclético com que a havia imbuído Charles Booth, como da índole qualitativa outrora imprimida por Thomas e Znaniecki. Assim, compreender os respondentes por intermédio de entrevistas perdeu acuidade, valorizando-se, sobretudo, a utilização da entrevista como meio de quantificação de dados. Paulatinamente, a pesquisa estatística permeou as universidades e exerceu grande influência sobre a sociologia, agora sob os auspícios do imigrante austríaco nos Estados Unidos Paul Lazarsfeld⁶¹⁷.

No final da década de 60, a agitação política teve impacto na epistemologia da entrevista. Por conseguinte, deu-se ênfase às relações sociais nela constantes e ganharam crescente aceitação os relatos autobiográficos da pesquisa e a reflexividade. Nas três décadas seguintes, a prevalência metodológica do inquérito estatístico fez-se sentir com fragor. Não obstante, outros métodos começaram a emergir. Entretanto, mesmo as entrevistas qualitativas assumiram algum do rigor científico quantitativo que havia inquietado os proponentes desta última abordagem metodológica. Este afã transparecia no relevo dado pela TF à codificação infrene dos dados.

No mesmo sentido, os anos 70 assistiram a uma associação estreita entre a entrevista e a pesquisa estatística. Foram aperfeiçoados pormenores metodológicos, amiúde vinculados a novas tecnologias que faziam uso do telefone e do computador. De facto, o sistema de entrevista

⁶¹⁶ *Idem*, p. 23.

⁶¹⁷ FONTANA, Andrea; FREY, James H., *Op. Cit.*, p. 50-51.

telefónica permitiu exercer um controlo e vigilância quase totais do comportamento do entrevistador. Por este facto, a flexibilidade necessária para se adequar às necessidades do respondente tornou-se letra-morta⁶¹⁸.

Por outro lado, verificou-se uma progressiva emancipação ideológica da mundividência “qualitativa”, revelando poucas afinidades técnicas com o seu émulo quantitativo. A partir de então, foi repudiada a barreira entre entrevistador e respondente e envidaram-se esforços para estabelecer modos de integrar os respondentes em vez de os usar. Com efeito, nas últimas décadas do século XX, os etnógrafos afetos ao pós-modernismo debateram algumas das pressuposições e problemas morais presentes na entrevista e a função de controlo exercida pelo entrevistador. Estas diligências conduziram a que a entrevista qualitativa trilhasse novos rumos, sendo dispensada mais atenção às vozes e sentimentos dos respondentes e à relação entrevistador-respondente. Ademais, a importância do género do investigador passou para primeiro plano nos estudos pós-modernos/feministas, assim como o problema da raça⁶¹⁹.

Em jeito de conclusão, se bem que não esteja numa posição hegemónica, a entrevista qualitativa (semiestruturada; não-estruturada e em profundidade) tem vindo a evidenciar-se e a ganhar prestígio.

6.3.2 Conversas ou entrevistas informais

As entrevistas são mais do que simples conversas, uma vez que têm uma finalidade. Por conseguinte, conduzir uma entrevista qualitativa e escutar atentamente o que é veiculado pelo interlocutor exige competências que transcendem as requeridas numa conversação trivial e, como tal, não dispensa treino específico.

Com efeito, a entrevista é uma conversa que possui uma estrutura e uma intenção definidas por uma das partes – o entrevistador. Trata-se de uma interação profissional que sobreleva a troca espontânea de pontos de vista, que caracteriza a conversa quotidiana, e converte-se numa judiciosa abordagem de interpelação e auscultação com o propósito habitual de obter conhecimento testado em profundidade.

Não obstante, a entrevista de pesquisa pode converter-se numa conversação que incita o entrevistado e o entrevistador a formularem as suas ideias acerca dos tópicos de pesquisa, a

⁶¹⁸ PLATT, Jennifer, *Op. Cit.*, p. 23-24.

⁶¹⁹ FONTANA, Andrea; FREY, James H., *Op. Cit.*, p. 51.

aprenderem e a aumentarem o seu conhecimento do tema de investigação. Na realidade, como sugere KVALE⁶²⁰, se pretendemos estudar o comportamento dos participantes e a sua interação com o seu ambiente, as observações e as conversas informais inerentes ao trabalho de campo suscitarão, normalmente, conhecimento mais fidedigno do que, tão-só, questionar a população substantiva sobre a sua conduta. Acresce que, se o tópico de pesquisa diz respeito a significados mais implícitos e entendimentos tácitos, tais como as pressuposições dadas como adquiridas de um grupo ou cultura, neste caso a observação participante e as entrevistas informais podem granjear informação mais válida.

Logo, a entrevista informal é caracterizada por uma total ausência de estrutura e controlo. O investigador apenas se esforça por recordar as conversas ouvidas ao longo do dia no campo. Tal comporta fazer anotações constantes e o seu subsequente desenvolvimento no processador de texto do computador. A entrevista informal é o método de eleição que antecede o trabalho de campo associado à observação participante. Por outro lado, é, também, empregue durante todo o trabalho de campo para intensificar o relacionamento e para revelar novos temas de interesse que possam ter sido descurados⁶²¹.

Por seu turno, a conversa entre amigos é, geralmente, recíproca: cada um dos interlocutores coloca e responde a perguntas. Contudo, a conversa entre o cientista social e o informante é muito menos equilibrada: o investigador questiona o participante e este fala sobre atividades e acontecimentos que compõem o seu estilo de vida. SPRADLEY é contundente:

A friend does not ask the same question over and over; the ethnographer does. A friend does not ask for endless clarification; an ethnographer does. This does not mean ethnographers cannot be friends with informants. But that is quite different from trying to make informants out of friends⁶²².

6.3.3 Entrevistas quantitativas e qualitativas

A entrevista em profundidade, de pendor qualitativo, contribui para explicar como e porquê determinada cultura é criada, se desenvolve e é conservada. Igualmente, as entrevistas qualitativas perscrutam tópicos específicos, acontecimentos e ocorrências. Acresce, ainda, que

⁶²⁰ KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 45.

⁶²¹ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 211.

⁶²² SPRADLEY, James P. – *The Ethnographic Interview*, p. 28.

os entrevistadores podem solicitar dos respondentes histórias pessoais e escrutinar fenómenos sociais e políticos⁶²³.

A entrevista qualitativa procura obter conhecimento qualitativo tal como ele é expresso pela linguagem corrente, não visando quantificação. Nas entrevistas qualitativas, a exatidão na descrição e o rigor na interpretação de significado correspondem à precisão nas medições quantitativas⁶²⁴. Na verdade, a entrevista qualitativa apresenta uma importante vantagem, uma vez que autoriza um amplo leque de respostas possíveis, incluindo a rejeição das premissas das perguntas colocadas pelo entrevistador.

De facto, este tipo de entrevistas é enformado por uma metodologia qualitativa e por um paradigma filosófico comumente descrito de interpretativista ou construtivista ou, ainda, fenomenológico. Por seu turno, a entrevista quantitativa está associada ao paradigma positivista ou pós-positivista, que se funda numa ontologia que se expressa em relações causais, numa epistemologia objetiva, numa metodologia quantitativa e numa axiologia extrínseca e isenta de juízos de valor. O positivismo, especialmente na pesquisa de inquéritos, nega o significado do contexto e padroniza perguntas e respostas, pelo que há pouco lugar para a voz individual. A noção de que existem inúmeras realidades distintas, ou seja, diferentes construções dos acontecimentos por parte dos participantes, ideia que subjaz a boa parte das entrevistas qualitativas, é inaceitável para o positivismo quantitativo.

Contudo, as entrevistas em profundidade podem integrar-se numa estratégia de pesquisa que utilize uma combinação de métodos. Em tal caso, a entrevista em profundidade é, habitualmente, integrada na fase exploratória de um projeto de pesquisa mais vasto, sem prejuízo de poder ser utilizada como o principal ou único método de recolha de dados.

Por outro lado, os entrevistadores qualitativos devem estar conscientes dos materiais de comunicação empírica que necessitam de ser recolhidos nas entrevistas, que podem ser de teor oral, proxémico, cronémico, cinésico e paralinguístico. De igual modo, nestas entrevistas deve existir uma reciprocidade baseada em trocas de informação e/ou experiências. JENNINGS⁶²⁵ discrimina um conjunto de diretrizes que os entrevistadores em profundidade devem observar:

- Escutar mais do que falar;
- Pedir colaboração;
- Abster-se de utilizar perguntas diretivas;

⁶²³ RUBIN, Herbert J.; RUBIN, Irene S. – *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks: Sage, 1995, p. 3.

⁶²⁴ KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 12.

⁶²⁵ JENNINGS, Gayle R., *Op. Cit.*, p. 106.

- Utilizar perguntas abertas;
- Procurar não interromper, apesar de uma suspensão sensata poder evitar sacrificar parte substancial do tempo atribuído à entrevista;
- Entregar-se à interação;
- Controlar as nossas interações não-verbais para que não enviem as reflexões do entrevistado;
- Solicitar aos entrevistados que expliquem sorrisos, hesitações e emoções;
- Confiar nos nossos instintos – saber quando colocar perguntas desconfortáveis ou sondar mais;
- Utilizar os guiões de entrevista criteriosamente;
- Sentir-se à vontade com os silêncios, visto que eles concedem tempo para refletir;
- Ser genuíno.

O conhecimento na entrevista qualitativa é situacional e condicional. O tema que melhor se adequa ao labor qualitativo requer um entendimento profundo que é mais bem comunicado através de exemplos pormenorizados e narrativas substantivas. A entrevista qualitativa justifica-se sempre que é necessário conhecimento penetrante, sendo, também, esta uma maneira viável de explorar as implicações mais amplas do problema e do lugar no seu contexto social, político e histórico.

Além disso, como referem RUBIN e RUBIN⁶²⁶, nos estudos que empregam a entrevista qualitativa, os investigadores querem fazer afirmações extensas acerca de respostas mais complexas do que um lacónico “sim” ou “não”, “aprovo” ou “desaprovo”. Deste modo, em vez de perguntarem simples factos e opiniões, os investigadores colocam questões sobre comportamentos culturais delicados e processos que se desenrolam em múltiplas fases. Em consonância, os entrevistados não são tratados todos da mesma maneira ou escolhidos aleatoriamente, mas, antes, seleccionados atendendo às suas diversas perspetivas ou especialidade particular.

No caso vertente da TF, a teoria emerge a partir da entrevista e não como mera extensão da literatura académica. A teoria alcança um significado mais vasto, mas permanece firmemente arraigada em experiências e na compreensão dos entrevistados. Após possuímos uma teoria construída e testada, podemos compará-la com a literatura e situar o nosso estudo em relação

⁶²⁶ RUBIN, Herbert J.; RUBIN, Irene S., *Op. Cit.*, p. 72.

ao estado da arte⁶²⁷. Porém, se iniciarmos o nosso estudo com as teorias de outrem e apenas as testarmos, não seremos capazes de ver nada de novo, podendo não vislumbrar o que está a acontecer na área substantiva. Ao elaborar teoria, o cientista social escolherá diferentes locais e, então, comparará aquilo que encontra sobre o mesmo tópico, enquanto procura explicar as diferenças e formular novos temas.

Logo, a entrevista qualitativa apresenta potencialidades para investigar o turismo no mundo atual que se afigura incerto, dinâmico e em constante mutação e que é pontuado por acontecimentos inéditos e inesperados (e.g. conflitos). Por estes motivos, a utilização de entrevistas qualitativas na pesquisa de turismo está a crescer sustentadamente⁶²⁸.

6.3.4 Tipos de entrevistas

As entrevistas podem ser estruturadas, semiestruturadas ou não-estruturadas. Conforme foi, anteriormente, referido, podem ser utilizadas com o objetivo de realizar estudos de mercado, para recolher opiniões políticas, por razões terapêuticas ou para produzir dados para serem sujeitos a análise pela academia. De modo esquemático, as entrevistas estruturadas estão estreitamente relacionadas com os princípios de uma metodologia quantitativa e as entrevistas semiestruturadas e não-estruturadas com uma metodologia qualitativa.

6.3.4.1 Entrevista estruturada

Na entrevista estruturada, solicita-se aos participantes que respondam a um conjunto de estímulos tão idênticos quanto possível⁶²⁹. Assim, nesta situação, o entrevistador coloca a cada respondente uma série de perguntas pré-estabelecidas, com um conjunto limitado de categorias de resposta. Normalmente, existe pouco espaço para que haja variação nas respostas, salvo se, excecionalmente, for incluída uma pergunta aberta.

Como referem FONTANA e FREY⁶³⁰, as respostas são registadas pelo entrevistador atendendo a um esquema de codificação que já foi estabelecido pelo diretor do projeto ou pelo

⁶²⁷ Isto é o que sucede com a metodologia da TF.

⁶²⁸ JENNINGS, Gayle R., *Op. Cit.*, p. 114.

⁶²⁹ Cf. BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 212.

⁶³⁰ FONTANA, Andrea; FREY, James H., *Op. Cit.*, p. 52.

supervisor da investigação. Uma das variedades das entrevistas estruturadas compreende a utilização de um guião de entrevista – um conjunto de instruções explícitas aos entrevistadores que administram os questionários oralmente.

Deste modo, todos os respondentes são confrontados com o mesmo conjunto de questões, colocadas na mesma ordem ou sequência por um entrevistador que foi induzido para tratar cada situação de entrevista da mesma maneira. Existe muito pouca flexibilidade no modo como as perguntas são postas e respondidas no cenário da entrevista estruturada.

Vários géneros de entrevistas são suscetíveis de serem incluídos nesta categoria: entrevistas por telefone, entrevistas presenciais a agregados familiares, entrevistas de intercetção em centros comerciais e em parques ou entrevistas tipicamente associadas com inquéritos estatísticos.

Neste contexto, o entrevistador deve desempenhar um papel neutral, não respingando as suas opiniões nas réplicas dos respondentes. O entrevistador deve estabelecer uma “relação equilibrada”⁶³¹. Deve ser, ora descontraído e amigável, ora diretivo e impessoal, observando um estilo de “ouvinte interessado”, que recompensa a participação do respondente mas não avalia as respostas.

Estes preceitos destinam-se a gerar a entrevista ideal, o que, na prática, não sucede. Os erros que ocorrem têm três origens:

1. O comportamento do respondente: tal sucede quando este dá uma resposta “socialmente desejável” para agradar ao entrevistador ou omite informação relevante para ocultar alguma coisa ao entrevistador;
2. O tipo de questionário (face-a-face ou telefone) ou a formulação de questões;
3. Um entrevistador com técnicas de inquirição defeituosas ou que altera o enunciado da entrevista.

A despeito de a natureza pré-determinada da entrevista estruturada visar minimizar os erros, os entrevistadores que a aplicam estão conscientes de que estas têm lugar num contexto de interação social e que não são indenes a ele. Na realidade, não existe um estilo de entrevista único que se adegue em todas as ocasiões a todos os respondentes. Isto significa que os entrevistadores devem estar cientes das diferenças entre respondentes e devem ser

⁶³¹ *Idem*, p. 53.

suficientemente flexíveis para fazerem os ajustamentos convenientes para desenvolvimentos inadvertidos.

Enfim, ainda que seja necessário compreender a técnica da entrevista, é, também, importante compreender o mundo do respondente e as contingências que poderão estimular ou retardar a resposta. Todavia, a entrevista estruturada procede segundo um formato de estímulo-resposta, supondo que, se as perguntas (previamente determinadas a fim de obter indicadores adequados da variável sob análise) forem expressas da forma correta, o respondente irá oferecer uma réplica verdadeira. Um estilo de entrevista desta casta obtém, com frequência, respostas racionais, mas negligencia ou avalia inadequadamente a dimensão emocional⁶³².

6.3.4.2 Entrevista semiestruturada

A entrevista não-estruturada, no entender de BERNARD⁶³³, está constantemente a ocorrer e tem lugar em qualquer sítio – em casas, caminhando ao longo do passeio, quando se sai à noite ou quando estamos à espera do autocarro. Inversamente, a entrevista semiestruturada corresponde a uma atividade programada. A entrevista semiestruturada é aberta, mas obedece a um guião geral e abrange uma lista de tópicos.

Em situações onde não temos mais do que uma oportunidade para entrevistar um participante, a entrevista semiestruturada é a que melhor se adequa aos nossos desígnios. Este tipo de entrevista apresenta muita da liberdade da entrevista não-estruturada, e exige as mesmas aptidões, mas a entrevista semiestruturada baseia-se na utilização de um guião de entrevista. Trata-se de uma lista de perguntas e tópicos que devem ser cobertos em determinada ordem.

Este é o tipo de entrevista realizada nos inquéritos profissionais. O entrevistador conserva a descrição para seguir sondas, mas o guião de entrevista consiste num conjunto de instruções claras. Neste caso, o entrevistador deve criar um guião de entrevista e segui-lo se pretende obter dados qualitativos comparáveis e fidedignos. A entrevista semiestruturada funciona bem em projetos onde estamos a lidar com burocratas de alto nível ou membros da elite de uma comunidade, pessoas que estão habituadas a fazer uma utilização eficiente do seu tempo. Este tipo de entrevista demonstra que o entrevistador está completamente em controlo daquilo que pretende deste instrumento, mas deixa entrevistador e respondente livres para seguirem novas

⁶³² *Ibidem.*

⁶³³ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 210.

sondas, denotando que o primeiro está preparado e que é competente, mas que não está a procurar exercer controlo em demasia.

Portanto, a entrevista semiestruturada procura granjear descrições da mundividência do entrevistado, com o propósito de interpretar o significado do fenómeno descrito. Haverá uma sequência de temas a serem contemplados, bem como algumas sugestões de perguntas. Porém, em concomitância, sobrevirá uma liberdade de modificar a sequência e as formas das perguntas para dar seguimento às respostas específicas e às histórias relatadas pelos indivíduos⁶³⁴.

As entrevistas semiestruturadas distinguem-se das entrevistas não-estruturadas, uma vez que as primeiras apresentam um programa flexível ou uma lista de temas para concentrar a atenção da entrevista, ainda que, entre entrevistas com diversos participantes, a ordem da discussão deva variar. A entrevista não-estruturada é mais aberta e mais aparentada a uma conversa. Não inclui um conjunto de questões mas, tão-só, um tema, de modo a que o entrevistador e o entrevistado se convertam em co-investigadores no que toca ao tratamento do mesmo. Por conseguinte, existe uma ampla variabilidade entre formatos na entrevista não-estruturada ou em profundidade.

Em suma, o tipo de entrevista que empregamos depende do que já sabemos, mas, se já soubéssemos tudo, haveria pouca razão para despendermos tempo numa entrevista presencial. As entrevistas semiestruturadas dão aos respondentes a possibilidade de serem especialistas e de esclarecerem aspetos importantes da investigação⁶³⁵.

6.3.4.3 Entrevistas não-estruturadas

Como temos vindo a observar, existem diversos tipos de entrevistas que encerram vários estilos de perguntas, cada uma apropriada em diferentes circunstâncias. As entrevistas não-estruturadas, amiúde utilizadas pelos etnógrafos, podem ser consideradas mais conversas do que, propriamente, entrevistas. LEECH pretende que, nelas, até o tema da conversa pode ser sujeito a alterações à medida que a entrevista progride⁶³⁶. Existe uma grande variabilidade entre formatos de entrevista na entrevista não-estruturada ou em profundidade.

⁶³⁴ KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 51.

⁶³⁵ LEECH, Beth L. – Asking questions: Techniques for semistructured interviews. *PS: Political Science & Politics* [em linha]. Vol. 35, n.º 4 (2002), p. 665-668, p. 665. [Consult 29 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.jstor.org/stable/1554805>>.

⁶³⁶ *Ibidem*.

A entrevista não-estruturada é mais indicada quando o entrevistador tem pouco conhecimento acerca de um tópico ou quer obter uma informação privilegiada. Sem embargo, há uma tendência para essas entrevistas divagarem em direções inesperadas. Ainda que estas possam fornecer ideias inéditas, põem em causa a capacidade de as entrevistas constituírem uma fonte sólida de dados fidedignos passíveis de serem comparados através das entrevistas.

A mesma politóloga norte-americana refere que as entrevistas não-estruturadas são mais apropriadas como fonte de descoberta do que como teste de hipóteses. Contudo, por vezes, já dispomos de suficiente conhecimento acerca de um assunto e apenas queremos respostas específicas a perguntas muito particulares. Nestes casos, quando as categorias e todas as possíveis respostas já são familiares e o único objetivo é determinar quantas pessoas podem ser classificadas em cada uma das categorias de resposta, as entrevistas estruturadas e as perguntas fechadas adequam-se melhor ao nosso propósito⁶³⁷.

BERNARD parece ter um entendimento ligeiramente diferente do expandido pela autora atrás referenciada. Segundo o antropólogo, não existe qualquer informalidade ou embuste neste tipo de entrevista. Tão-só nos sentamos diante do interlocutor e realizamos uma entrevista. Ambos os circunstantes sabem o que estão a fazer e não existe uma sensação partilhada de que estamos envolvidos numa amena cavaqueira. Então, as entrevistas não-estruturadas baseiam-se num plano claro que podemos ter constantemente em mente, mas são, também, caracterizadas por exercerem um controlo mínimo sobre as respostas do interlocutor. A intenção é instigar o entrevistado a expor-se e permitir que o mesmo se expresse através dos seus próprios termos e de acordo com o seu próprio ritmo. Assim, neste tipo de entrevista, mantemos a conversa concentrada numa temática, enquanto concedemos espaço ao respondente para definir o conteúdo do diálogo. BERNARD enuncia a regra de ouro desta variante: «*get people on to a topic of interest and get out of the way. Let the informant provide information that he or she thinks is important*»⁶³⁸.

A entrevista não-estruturada é utilizada em situações em que dispomos de muito tempo, como quando estamos a desenvolver trabalho de campo de longo prazo e temos possibilidade de entrevistar pessoas em várias ocasiões isoladas. Segundo o mesmo autor, a entrevista não-estruturada é verdadeiramente versátil e é utilizada tanto por cientistas sociais, que aderem à tradição hermenêutica, como por aqueles que se identificam com a tradição positivista.

⁶³⁷ *Ibidem.*

⁶³⁸ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 216.

Adicionalmente, utiliza-se, também, tanto em estudos que apenas requerem dados textuais como em estudos que contemplam dados, quer textuais, quer numéricos.

Ademais, os cientistas sociais servem-se deste tipo de entrevistas para desenvolverem guiões formais para entrevistas semiestruturadas, ou para saberem que perguntas deverão incluir em linguagem nativa num questionário altamente estruturado.

Uma vez que o principal desiderato da entrevista não-estruturada é a *compreensão*, torna-se primordial para o cientista social estabelecer empatia com o respondente. Deve o investigador ser capaz de se colocar no lugar dos respondentes e procurar ver a situação atendendo à sua perspetiva, ao invés de impor preconceitos e ideias-feitas da academia⁶³⁹.

6.3.5 A arte de perguntar

Uma pergunta de uma entrevista pode ser aferida em consonância, tanto com a sua dimensão temática, como com a sua dinâmica. Tematicamente, no que toca a produzir conhecimento e, dinamicamente, no que respeita à relação interpessoal da entrevista.

Sob o ponto de vista temático, as perguntas relacionam-se com as conceções teóricas do tópico de pesquisa e com a análise ulterior da entrevista. As perguntas distinguem-se conforme entrevistamos para concitar descrições espontâneas de experiências, para granjear narrativas coerentes ou para efetuar uma análise concetual do entendimento que determinado indivíduo possui de um assunto⁶⁴⁰.

Deste modo, quanto mais espontâneo for o procedimento de entrevista, mais suscetível será de obter respostas espontâneas, vivazes e inusitadas da parte dos entrevistados. Por outro lado, quanto mais estruturada uma situação de entrevista for, mais fácil será a sua subsequente estruturação concetual para análise. KVALE acrescenta que, se a análise compreende a codificação das respostas, então, devemos incessantemente clarificar os significados das respostas em relação às categorias a serem, posteriormente, empregues. Não obstante, se aplicamos uma análise narrativa, devemos, então, conceder aos sujeitos da nossa indagação uma ampla liberdade e tempo para revelarem as suas próprias estórias e dar seguimento a estes depoimentos com perguntas que clarifiquem os principais episódios e personagens nas suas narrativas.

⁶³⁹ FONTANA, Andrea; FREY, James H., *Op. Cit.*, p. 60.

⁶⁴⁰ KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 57.

Já sob o ponto de vista da dinâmica, as perguntas devem favorecer uma interação positiva, mantendo o fluxo da conversa e estimulando os sujeitos a partilharem as suas experiências e sentimentos. Neste sentido, as perguntas devem ser de fácil compreensão, curtas e isentas de linguagem académica. De facto, uma pergunta de pesquisa concetualmente boa não é, necessariamente, uma pergunta de entrevista com uma boa dinâmica.

Assim, as perguntas de pesquisa de cariz académico necessitam de ser traduzidas para um tom coloquial, para gerarem descrições ricas e espontâneas. Por outro lado, uma pergunta de pesquisa pode ser investigada através de diversas questões de entrevista, alcançando, desta forma, informação rica e variada, pois permite uma abordagem do tópico sob vários ângulos. De outro modo, uma pergunta de entrevista pode oferecer respostas a várias perguntas de pesquisa.

Na situação de entrevista, a prioridade altera-se. Neste caso, segundo KVALE⁶⁴¹, as principais perguntas devem estar na forma descritiva: “O que aconteceu e como aconteceu?”; “Como se sentiu depois?”; “O que experienciou?”, por exemplo.

O objetivo principal é suscitar descrições espontâneas da parte dos sujeitos, em vez de instigar explicações de teor mais ou menos especulativo da razão para algo ter sucedido. Se se formularem muitas perguntas pontuadas por um “porque”, tal poderá conduzir a uma entrevista intelectualizada, excessivamente refletida.

6.3.5.1 As perguntas

A ordem das questões é relevante por razões substantivas – a ordem afeta a prossecução da entrevista – mas a ordem é, também, importante como forma de intensificar o relacionamento entre entrevistador e entrevistado. Segundo LEECH⁶⁴², numa entrevista jornalística, devemos sempre deslocar-nos das questões inofensivas para as mais ameaçadoras. Ou seja, devemos colocar as questões mais fáceis em primeiro lugar. Contrariamente, devemos colocar questões sensíveis somente quando a entrevista estiver numa fase intermédia ou culminante. Já BERNARD opina que as perguntas sensíveis devem ser curtas, mas precedidas por uma longa e digressiva preparação⁶⁴³.

⁶⁴¹ *Idem*, p. 58.

⁶⁴² LEECH, Beth L., *Op. Cit.*, p. 666.

⁶⁴³ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 220.

A autora acima referenciada adverte que jamais devemos solicitar informação numa entrevista que podemos obter de outro modo, exceto se estamos a servir-nos da pergunta para verificarmos da veracidade e da exatidão de um respondente. Solicitar informação numa entrevista que podemos recolher com facilidade por outra via apenas desperdiça o nosso tempo e o dos nossos respondentes.

LEECH refere-se, também, à questão da presunção, alertando para a sua utilidade quando o respondente é propenso a tentar evitar uma pergunta que pode ter um estigma a ela associado. Nestes casos, a interpelação já parte do pressuposto de que o investigador conhece a resposta – ou, pelo menos, parte dela.

O tipo de conhecimento que se gera numa entrevista está dependente, em grande medida, da redação das perguntas, que se devem coadunar com a finalidade do estudo. A articulação escrita convoca diferentes estilos de respostas, oscilando entre a esfera descritiva, comportamental e experiencial até ao âmbito emocional, cognitivo e avaliativo. A utilização reiterada de apenas um tipo de questionamento ao longo de toda a entrevista pode conduzir a um estilo específico de respostas, traduzindo-se numa entrevista predominantemente emocional ou concetual.

KVALE⁶⁴⁴ enuncia algumas formas linguísticas que as perguntas podem assumir: Pode descrever-mo? O que aconteceu? O que é que fez? Que recordações tem disso? Como é que o experienciou? O que é que sente relativamente a isso? Como é que reagiu emocionalmente a este acontecimento? O que pensa disso? Como é que concebe esse problema? Qual é a sua opinião relativamente ao que aconteceu? Que opinião tem disso hoje?

Outro aspeto a ter em consideração é o tamanho da pergunta. Expandir o seu comprimento tende a aumentar a extensão da resposta. Todavia, LEECH alerta para o facto de perguntas demasiado longas poderem confundir ou levar a que as pessoas divirjam. Assim, se pretendemos uma resposta específica, devemos colocar uma questão específica.

6.3.5.2 Tipos de perguntas

Como revela SPRADLEY, na maior parte das entrevistas, as perguntas diferenciam-se das respostas. O entrevistador coloca as perguntas e alguém responde com uma réplica. Esta divisão

⁶⁴⁴ KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 63.

significa que as perguntas e as respostas procedem de dois sistemas de significado cultural diferentes. A entrevista etnográfica, contudo, inicia-se com o pressuposto de que a sequência pergunta-resposta é um elemento único no pensamento humano. As perguntas implicam sempre respostas. E depoimentos de qualquer sorte supõem sempre perguntas. Isto é o que sucede, mesmo quando as perguntas e respostas permanecem não declaradas. Na entrevista etnográfica, tanto as perguntas como as respostas devem ser descobertas a partir dos informantes.

6.3.5.2.1 Perguntas diretivas

Neste contexto, o entrevistador introduz diretamente tópicos e dimensões. Este tipo de perguntas deve, preferencialmente, ser adiado até uma fase ulterior da entrevista, depois de os respondentes terem dado as suas descrições de modo espontâneo e, assim, evidenciado quais os aspetos do fenómeno que são, para eles, centrais. Não obstante, as perguntas diretivas constituem procedimentos de inquirição importantes. Ao invés do que é comumente aceite, a entrevista de investigação qualitativa é particularmente apropriada para o emprego de perguntas diretivas, para verificar reiteradamente a fiabilidade das respostas dos entrevistados, bem como para corroborar as interpretações do entrevistador.

Neste caso, o cerne da questão não parece ser se devemos ou não utilizar perguntas diretivas, mas saber onde elas nos conduzem, se elas nos levam ou não a um conhecimento profícuo, credível e novo⁶⁴⁵.

6.3.5.2.2 Perguntas descritivas

O investigador que se serve deste tipo de perguntas limita-se a pedir aos informantes que discorram acerca de um cenário cultural em particular. Esta abordagem utiliza perguntas descritivas gerais que são menos suscetíveis de refletir a cultura do cientista social. Assim, as respostas podem ser utilizadas para descobrir outras perguntas culturalmente relevantes⁶⁴⁶.

Neste grupo, pontuam as perguntas “*grand tour*” (assim cunhadas por SPRADLEY⁶⁴⁷). Como o nome sugere, estas questões solicitam que os respondentes façam uma excursão verbal

⁶⁴⁵ KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 89.

⁶⁴⁶ SPRADLEY, James P. – *The ethnographic interview*, p. 85.

⁶⁴⁷ *Idem*, p. 86 e ss.

sobre algo que conhecem bem. A maior vantagem desta pergunta é estimular a loquacidade dos interlocutores, mas de um modo bastante focalizado.

O mesmo autor aduz um outro tipo de questões a que designa “de exemplo”. Este género assemelha-se às perguntas “*grand tour*”, sendo, contudo, mais específicas. Estas consideram um ato ou acontecimento em particular identificado pelo respondente e pedem um exemplo.

Na realidade os cientistas sociais utilizam muitos outros tipos de questões; no entanto, quanto menos sabemos acerca de um domínio, mais importantes se tornam essas perguntas para darem um rumo ao que, de outro modo, seria um trajeto de conversa aleatório⁶⁴⁸.

6.3.5.3 Sondas

De acordo com BERNARD⁶⁴⁹, o êxito de uma entrevista depende de uma efetiva aprendizagem de como sondar, ou seja, do modo como se deve exortar o respondente a produzir mais informação, sem nos imiscuirmos de tal modo na interação que tão-só nos espelhamos nos dados.

Em contraste com o que sucede com o especialista em sondagens, o entrevistador em profundidade pretende sondar as respostas que as pessoas produzem. Para o fazer, o entrevistador deve eximir-se de ser demasiado formal e impessoal. Assim, o investigador deve entregar-se para ser digno de uma resposta aberta. Ao sondar, o cientista social persegue as respostas, perscrutando o seu conteúdo, mas sem declarar quais as dimensões que devem ser tidas em conta.

Uma notória diferença entre uma sonda e uma pergunta é o facto de as primeiras não constarem do guião de entrevista tal como figuram as questões iniciais. Isto deve-se ao facto de cada entrevista ser diferente e a lista de eventuais situações passíveis de sonda poder, virtualmente, ocupar várias dúzias de páginas. Isto torna necessário que o entrevistador possua um plano para o modo como as entrevistas serão codificadas, para se certificar de que as respostas contemplaram os pontos requeridos.

⁶⁴⁸ LEECH, Beth L., *Op. Cit.*, p. 667.

⁶⁴⁹ BERNARD, H. Russell, *Op. Cit.*, p. 217 e ss.

Nas entrevistas semiestruturadas, as sondas são tão importantes como as próprias perguntas. As sondas apresentam duas vantagens: mantêm o fluxo verbal do respondente e redirecionam a resposta quando esta “descarrila”. LEECH⁶⁵⁰ distingue três tipos de sondas:

1. *Sondas planeadas*: que constam formalmente do protocolo de entrevista;
2. *Sondas informais*: são, provavelmente, as mais instintivas. Tratam-se de sondas não previstas no guião, que se podem cingir a uns barulhos e interjeições tranquilizadoras a que as pessoas se dedicam durante qualquer conversa para darem a entender que estão a escutar e estão interessadas: “Uh-huh”, “sim”, “que interessante”. Todavia, um entrevistador idóneo dispõe de uma multiplicidade de sondas informais à sua disposição;
3. *Sondas flutuantes*: são aplicadas para clarificar. Podem resumir-se a levantar a sobrancelha ou inclinar a cabeça ou podem ser colocadas perguntas específicas: “Como?”, “Porquê?”, bem como “E depois...?”. Um modo de solicitar esclarecimento e, simultaneamente, criar empatia é repetir um termo-chave da última observação do respondente como pergunta. Neste caso, o objetivo é escutar os termos-chave e sondar o respondente para falar mais sobre eles.

6.4 Especificidades das entrevistas na Teoria Fundamentada Clássica

O investigador que adere à metodologia em epígrafe colige as notas de campo referentes às entrevistas qualitativas para gerar explicações e teorias que se baseiam nos detalhes, nas evidências e em exemplos das entrevistas. Estas *teorias fundamentadas* explicam o que está a suceder em consonância com os termos daqueles que estão imersos na situação. A TF firma-se em intercâmbios, nos quais os entrevistados podem replicar, clarificar e explicar as suas opiniões. Como temos vindo a verificar, estas explicações e teorias não se revestem apenas de interesse académico, mas podem ter, igualmente, implicações práticas.

Na realidade, a entrevista qualitativa é uma ferramenta tanto prática como académica. Permite-nos fazer parte do universo dos outros para descobrir o que está a acontecer, porque é que as pessoas fazem o que fazem e de que modo compreendem os seus mundos. Com um conhecimento desta sorte podemos ajudar a resolver um conjunto de problemas⁶⁵¹.

⁶⁵⁰ *Ibidem*.

⁶⁵¹ RUBIN, Herbert J.; RUBIN, Irene S., *Op. Cit.*, p. 4-5.

Deste modo, o principal propósito de uma entrevista pode ser, quer empírico, quer teórico. Uma entrevista pode ser concebida para:

1. Reunir informação empírica relativa a um determinado assunto;
2. Testar as implicações de uma teoria;
3. Ou – como no caso vertente – para desenvolver uma teoria fundamentada empiricamente através de observações e entrevistas.

Na TF, o trabalho de campo compreende observações, bem como entrevistas formais e informais. Existe uma codificação e recodificação incessante das observações à medida que a clarividência do autor recrudescer no decorrer da investigação destinada a gerar uma teoria fundamentada empiricamente.

Não obstante, os vários modos de verificação dos achados que foram aduzidos pelos investigadores afetos à análise de dados qualitativos contendem com os preceitos da TFC. Nesta abordagem, a validação não se constitui como uma verificação final ou controlo do produto. A verificação está embutida no processo investigativo, onde há verificações contínuas da credibilidade, plausibilidade e fiabilidade dos achados⁶⁵².

6.4.1 Entrevista como conversação

Os investigadores que aderem aos ditames da TFC adotam a definição mais inócua da palavra *entrevista*. Segundo eles, o objetivo do cientista social é criar as condições sob as quais o participante se sente apto a discorrer acerca de assuntos que lhe são mais caros. O entrevistador deve instigar a verborreia do interlocutor.

Normalmente, na TFC, o investigador inicia a entrevista prescindido do guião de entrevista e formulando uma pergunta “*grand tour*”. Como vimos acima, este tipo de pergunta visa convidar o entrevistado a veicular o que entende ser importante para si (e não para o entrevistador) no tocante à área temática geral, empregando os seus próprios termos⁶⁵³.

Uma pergunta “*grand tour*” eficaz será formulada da maneira mais aberta possível. Através da amostragem teórica, as perguntas “*grand tour*” tornam-se cada vez mais específicas

⁶⁵² KVALE, Steinar – *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 1996, p. 242.

⁶⁵³ SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 23.

consoante a teoria vai emergindo. No entanto, ainda que as necessidades de recolha de dados se tornem cada vez mais seletivas à medida que a teoria emerge, as perguntas continuam a ser colocadas da forma menos diretiva possível. As questões subsequentes são enunciadas em conexão com a réplica do respondente à pergunta anterior.

Glaser sugere que as perguntas sejam tão abertas quanto “Como se sente hoje?” ou “O que há de novo?”. Porém, é necessário audácia para colocar semelhantes perguntas, por receio de que o participante não disserte acerca do tópico de pesquisa. O investigador noviço teme errar, pelo que sente a imposição de exercer controlo. Deste modo, apenas se entender o método estará o investigador noviço preparado para se eximir de controlar e advertir que a metodologia é exploratória. Assim, o investigador deve abster-se de conhecer aprioristicamente, não impondo uma temática aos participantes, mas escutando o que estes consideram ser a questão principal. Em síntese, na fase preliminar do estudo, o cientista social deve colocar as questões mais amplas que ouse e, depois, seguir a conversação onde o participante a conduzir⁶⁵⁴.

Neste contexto, o investigador, após interpelar o respondente, deve falar o menos possível. Caso o interlocutor suspenda o discurso, o entrevistador deve limitar-se à última palavra verbalizada pelo primeiro. Quando se justificar, perguntas suplementares devem cingir-se ao que já foi dito: “Fale-me mais sobre...”. Nas entrevistas presenciais, o investigador pode evidenciar que está a escutar ativamente acenando com a cabeça, sorrindo, assistindo com circunspeção ou reclinando-se.

Se o investigador entrar no campo com perguntas ou categorias pré-concebidas, a emergência e fundamentação da teoria serão sacrificadas. Como refere SIMMONS⁶⁵⁵, mesmo que a um nível ontológico e epistemológico profundo algum grau de construtivismo seja inevitável, tal não justifica encorajá-lo. Um princípio irrefragável da TF é minimizar, não estimular os preconceitos.

A maioria dos investigadores afiliados às TFC recolhem os seus próprios dados sobretudo através de entrevistas abertas e não-estruturadas, uma vez que estas granjeiam um elevado réditto concetual. Se este tipo de entrevista for empreendido destramente, poderá minimizar as oportunidades de o entrevistador injetar elementos construtivistas na entrevista. Ao invés, a entrevista estruturada impede ou detém a amostragem teórica.

⁶⁵⁴ SCOTT, Helen – Conducting Grounded Theory interviews online. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, org. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: Brown Walker Press, 2011. p. 89.

⁶⁵⁵ SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 24.

A entrevista como conversação pode durar apenas um instante ou superar uma hora de duração. O estilo de entrevista conversacional é o que melhor se adequa às exigências da amostragem teórica. Por conseguinte, o tipo de entrevista mais vulgar na TFC é a individual, presencial, sem prejuízo de poder, também, tomar a forma de entrevista presencial em grupo, autoadministração de questionários ou por via de *e-mail*, ou, ainda, inquéritos telefónicos. A entrevista pode ser estruturada, semiestruturada ou não-estruturada; pode ser uma breve permuta de ideias de apenas cinco minutos pelo telefone ou pode ter lugar durante diversas sessões extensas que, por vezes, se prolongam por dias a fio, como sucede com as entrevistas de história de vida.

GLASER⁶⁵⁶ aconselha o investigador a aprender tantos estilos de entrevista quanto lhe seja possível para estabelecer um reportório que se adequa à variedade de utilizações de acordo com o próximo exercício de amostragem teórica:

In the beginning of GT research the researcher listens with a “big ear”, then his words seed the venting to “instill the spill”. Then he is off and running to theoretically sample with whatever type of interviewing works, wherever the site is. In the pursuit, she or he will learn interview pacing and phrasing to fit the current situation as he tailors his questions and phrases listening, questioning and observing.

Os informantes mais cooperantes incrementam o ritmo da amostragem teórica. Aliás, com frequência, em breve se tornam empáticos para o investigador. Por outro lado, os participantes podem não atribuir um significado único às perguntas ou às suas respostas experienciais, pelo que o investigador deve sondar para conhecer os matizes de significado.

Os respondentes ulteriores, em contraste com que sucede com os iniciais, serão brindados com um amplo leque de técnicas de entrevista. Alguns serão sujeitos a apenas algumas questões deduzidas de memorandos teóricos já amadurecidos. Outros poderão ser contemplados com entrevistas em profundidade extensas na sequência da emergência de uma nova dimensão do estudo e da necessidade sentida de recolher mais dados para começar a indução de categorias e a dedução de novas questões para prosseguir a amostragem teórica.

Ao contrário do que sucede em estudos etnográficos, o investigador não deverá deter-se muito tempo no mesmo cenário. Ao “nativizar-se”, o investigador pode imiscuir-se a tal ponto

⁶⁵⁶ GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective: Conceptualization contrasted with description*, p. 175.

que perca a perspetiva concetual. Com efeito, quando os dados de um cenário conduzem à saturação teórica de uma categoria, permanecer nesse local tão-só conduz a indicadores intercambiáveis que se afiguram estéreis.

Em conclusão, boa parte das entrevistas, na TFC, circunscrevem-se a uma escuta passiva e, posteriormente, durante a amostragem teórica, as perguntas tornam-se mais específicas e contemplam outros participantes à medida que o investigador vai disseminando a sua ação por vários cenários, baseado nas categorias emergentes.

6.4.2 Notas de campo

O registo dos dados na TFC é feito por intermédio das notas de campo. Nas entrevistas individuais presenciais escreve-se enquanto se escuta. Não obstante, existem investigadores afetos à TFC que são partidários de tomar notas somente depois da jornada de trabalho de campo, uma vez que a anotação pode desviar o investigador da conversação. Por seu turno, SCOTT advoga que tomar notas durante a entrevista põe o interlocutor à vontade e permite-lhe regular o ritmo da entrevista⁶⁵⁷.

A gravação das entrevistas é desaconselhada, uma vez que o tempo despendido para analisar tão expressivo volume de dados irá prevalecer sobre qualquer ganho que dele possa derivar-se. De facto, a gravação de entrevistas pode ter implicações funestas no tocante à ética de pesquisa, mas, e, acima de tudo, distorce o processo da TFC.

Por seu turno, GLASER⁶⁵⁸ pretende que existe uma confusão entre a utilização tradicional da entrevista como prova cabal para substanciar ou verificar um achado e a utilização que dela faz a TFC para concetualização ou geração de conceitos e hipóteses. A completude teórica na TFC apenas exige que sejam redigidas notas após a entrevista para serem, posteriormente, submetidas ao método da comparação constante. Aquilo que não é objeto de anotação será – se pertinente – posteriormente recordado através de associações que assomam na comparação constante.

Acresce que a gravação age em detrimento da delimitação da recolha de dados que sobrevém da intercambiabilidade dos índices. Ao forçar a recolha reiterada de indicadores que indicam a mesma categoria e suas propriedades – uma vez que a gravação em tempo real não

⁶⁵⁷ SCOTT, Helen – Conducting Grounded Theory interviews online, p. 96.

⁶⁵⁸ GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 107.

pode ser cessada – o investigador fica oprimido com dados inúteis para a geração da teoria, em vez de proceder à sua célere delimitação. Ademais, a gravação atrasa a amostragem teórica, uma vez que o investigador tem de transcrever as entrevistas. Para além disso, a gravação frustra as entrevistas amiúde breves e rápidas baseadas em aspetos particulares decorrentes da amostragem teórica.

Por outro lado, na TFC não existe observação sem entrevistas para lhe facultarem significado. Inversamente, entrevistas sem serem consubstanciadas por algumas observações não estão imbuídas pelo comportamento e, neste particular, não se acham fundamentadas em significado⁶⁵⁹. Contudo, a gravação áudio somente colige palavras, não observações. Em contraste, só a anotação capta esta combinação frutuosa de entrevista e observação.

Sucedee, ainda, que a seletividade inerente às notas de campo é fundamentada e controlada pela teoria emergente à medida que a codificação, a análise e a amostragem teórica corrigem constantemente a teoria. A seletividade presente na transcrição de gravações áudio é menos passível de controlo e atreita a viés. A gravação áudio prejudica, também, o objetivo do investigador de instigar a verborreia do participante, já que este se sentirá mais exposto.

Finalmente, as gravações agem em detrimento do necessário desenvolvimento das aptidões relativas à redação de notas de campo, à imediata codificação, análise e subsequente amostragem teórica. Além disso, as notas de campo incrementam a criatividade, ao invés de galvanizarem o carácter securitário da gravação áudio. O facto de a gravação áudio poder ser transferida para um *software* de tratamento de dados torna os dados superficiais⁶⁶⁰.

A TFC utiliza os incidentes constantes nas notas de campo como ilustrações do significado das categorias, das suas propriedades e das suas inter-relações. Sem embargo, a TFC não emprega os incidentes como provas ou achados. Para GLASER, as notas de campo consubstanciadas nas palavras do próprio investigador são suficientes para ilustrar as hipóteses geradas e os conceitos que lhes estão subjacentes.

6.4.3 Amostragem teórica

A amostragem teórica é o processo de recolha de dados para gerar teoria através do qual o analista concomitantemente colige, codifica e analisa os seus dados e decide quais recolher em

⁶⁵⁹ *Idem*, p. 109.

⁶⁶⁰ *Idem*, p. 112.

seguida e onde os encontrar, no sentido de desenvolver a sua teoria à medida que esta emerge. Segundo GLASER e STRAUSS, este processo de recolha de dados é controlado pela teoria emergente⁶⁶¹.

Por seu lado, RUBIN e RUBIN⁶⁶² revelam que o primeiro princípio da amostragem qualitativa, que designam de *completude*, prescreve que se escolham as pessoas que são conhecedoras do assunto e se converse com elas até que o que ouvimos forneça um sentido geral do conceito, tema ou processo. Por conseguinte, o que importa não é com quantas pessoas falamos, mas se a resposta resulta.

Deste modo, os tópicos da entrevista são enformados pelo que já foi descoberto de dados prévios e pela teoria emergente. Esta condicionante permite erigir outro obstáculo para a penetração de elementos construtivistas transmitidos ou pré-concebidos⁶⁶³.

De facto, os ditames da análise qualitativa de dados são inimigos da flexibilidade que a amostragem teórica exige, nomeadamente no que toca à seleção de unidades pré-concebidas e aos constrangimentos impostos à seleção da população específica, aos guiões de perguntas, às entrevistas pré-estruturadas, aos problemas de investigação pré-concebidos, ao enquadramento pré-concebido de análise, à preocupação com o consentimento informado dos participantes e aos requisitos probatórios para lograr precisão descritiva (e.g. gravação de entrevistas). Com efeito, a TFC impõe, como condição, a liberdade de entrevistar atendendo ao tipo de entrevista que melhor convier no momento ou período de amostragem para proceder ao cotejo dos incidentes.

De facto, a dispersão de cenários de investigação e a diversidade de tipos de entrevista requeridos na amostragem teórica não é consentânea com o princípio do consentimento informado. A amostragem teórica movimenta-se com muita celeridade. Deste modo, ninguém sabe com antecedência quem serão os participantes no estudo, nem, tampouco, onde eles estão, depois de se ter abandonado a primeira unidade social de análise⁶⁶⁴.

A amostragem teórica concentra-se em incidentes que, sob comparação, granjeiam novas propriedades de uma categoria. Assim, o que emerge, emerge, seja positivo ou negativo. O contraste só sobrevém após a amostragem teórica e nunca antes.

⁶⁶¹ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 45.

⁶⁶² RUBIN, Herbert J.; RUBIN, Irene S., *Op. Cit.*, p. 73.

⁶⁶³ SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 24.

⁶⁶⁴ GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective: Conceptualization contrasted with description*, p. 166.

De facto, outro aspeto a ter em conta é a minimização e a maximização das diferenças dos grupos comparativos. O controlo das semelhanças e das diferenças é essencial para a descoberta de categorias e para o desenvolvimento e inter-relação das propriedades teóricas, que são necessárias para a geração de uma teoria emergente. Deste modo, minimizar as diferenças entre grupos comparativos incrementa a possibilidade de o investigador recolher uma elevada quantidade de dados semelhantes relativos a uma determinada categoria, ao passo que deteta importantes diferenças não advertidas na recolha de dados precedente. As semelhanças nos dados que suportam uma categoria ajudam a confirmar a sua existência verificando os dados que estão subjacentes⁶⁶⁵.

De mesmo modo, as propriedades básicas de uma categoria são evidenciadas por semelhanças e por algumas diferenças importantes encontradas quando se minimiza as diferenças entre grupos. Na verdade, é conveniente determinar estas propriedades antes de maximizar as diferenças entre grupos. Sucede, ainda, que minimizar estas diferenças permite, também, instituir um conjunto definitivo de condições sob as quais uma categoria existe, quer em grau, quer em tipo.

Por seu turno, maximizar proporciona uma mais ampla possibilidade de abrangência de gamas, continuidade, graus, tipos, uniformidades, variações, causas, condições, consequências, probabilidades de inter-relações, estratégias, processos, mecanismos estruturais e por aí adiante, todos indispensáveis para a geração da teoria. À medida que o cientista social maximiza as diferenças alterando o âmbito da investigação – por exemplo, indo a diferentes organizações, regiões, cidades ou nações – ele descobre novas e surpreendentes diferenças nos dados.

Por conseguinte, maximizar diferenças entre grupos comparativos aumenta a probabilidade de o investigador recolher dados diferentes e variados respeitantes a uma categoria, sem prejuízo de encontrar semelhanças estratégicas entre grupos. Ao procurar compreender um sem-número de diferenças, o investigador tende a desenvolver as propriedades das categorias rápida e densamente e, no final, integra-as numa teoria que detém diferentes níveis de generalidade concetual, delimitando, deste modo, o âmbito da teoria.

⁶⁶⁵ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 45.

Quadro 4. Consequências de minimizar e maximizar diferenças em grupos comparativos para gerar a teoria

DADOS SOBRE A CATEGORIA		
<i>Diferenças em grupos</i>	<i>Semelhantes</i>	<i>Diversos</i>
Minimizadas	A semelhança máxima nos dados conduz à: (1) Verificação da pertinência da categoria; (2) Geração de categorias básicas; e (3) Estabelecimento do conjunto de condições para um grau da categoria. Estas condições podem ser utilizadas para prever.	Reconhecer diferenças fundamentais sob as quais a categoria e as hipóteses variam.
Maximizadas	Detetar uniformidades fundamentais de âmbito mais vasto.	A diversidade máxima nos dados rapidamente obriga a: (1) Denso desenvolvimento de propriedades e categorias; (2) Integração de categorias e propriedades; (3) Delimitação do âmbito da teoria

Fonte: GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 58.

O itinerário da amostragem teórica e o conteúdo das perguntas está escorado em deduções fundamentadas da indução ou geração de teoria. A amostragem teórica proporcionar-nos-á a direção fundamentada para esta demanda concetual de saturar categorias pertinentes para a teoria. Assim, a amostragem teórica é indispensável para alcançar a completude teórica⁶⁶⁶.

Este itinerário começa independentemente do cenário da área substantiva. Não existe receio de perder informação essencial ao escolher uma localização equivocada; o mecanismo autocorretor da TFC leva a que seja desnecessário estar preocupado em perder informação relevante. No início deste trajeto, os participantes são selecionados inicialmente, porque se calcula que eles possuam algum conhecimento da unidade social de análise sob escrutínio. Daí em diante, a escolha prende-se com o facto de constituírem fontes de informação que podem elucidar hipóteses emergentes ou questões teóricas. GLASER⁶⁶⁷ esclarece que o itinerário pode correr em diversas direções, consoante as tomadas de consciência se verificam impelidas pelos memorandos sobre onde é desejável entrevistar-observar em seguida.

⁶⁶⁶ *Idem*, p. 178.

⁶⁶⁷ *Idem*, p. 181-182.

6.4.4. Considerações éticas e a Teoria Fundamentada

Os imperativos éticos em ciência requerem que se obtenha consentimento informado quando um investigador planeia recolher dados de um encontro privado ou semiprivado, posto que a sua presença é suscetível de ter impacto e as notas de campo podem conter informação identificativa.

Sem embargo, devido à especificidade da TF, o consentimento informado é dispensável quando se utiliza informação publicamente acessível ou observações não planeadas. Uma vez que gerar uma TFC implica recolher dados e fraturá-los, abduzindo conceitos dos fragmentos e reintegrando os conceitos num todo teórico, não existe o risco de que uma contribuição individual possa ser reconhecida na enunciação de uma teoria fundamentada, a menos que se faça uma citação direta para ilustrar um conceito⁶⁶⁸.

A este respeito, GLASER é taxativo:

Human subjects consent is misplaced relevance for GT research. There is minimal if any risk to participants both in probability and magnitude of physical or psychological harm. Their words and observations of them are not reported in GT, as they are in QDA descriptions, that could become known and identified outside the research and therefore subject them to some type of embarrassment, reprisal or personal harm. Field notes are written anonymously for incidents and then conceptualized. This abstracting has [...] built in confidentiality. GT should be seen as exempt from human subjects review and informed consent or at least expedited when time permits⁶⁶⁹.

No entanto, SCOTT aduz algumas precauções que o cientista social que empreende observações não planeadas deve observar:

1. O indivíduo não deve ser identificado em quaisquer notas de campo objeto de registo;
2. As notas devem ser benévolas, pelo que o extravio ou utilização indevida dos dados não causarão dano individual.

⁶⁶⁸ SCOTT, Helen – *Conducting Grounded Theory interviews online*, p. 97.

⁶⁶⁹ GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective: Conceptualization contrasted with description*, p. 166-167.

Nestes casos, a autora considera que o modo de contornar estas duas questões será codificar as observações mentalmente e escrever memorandos sobre os códigos. Por outras palavras, a abstração de tempo, pessoas e lugares protege o indivíduo observado.

PARTE III
FUNDAMENTOS EMPÍRICOS PARA A ANÁLISE DO
TURISMO EM CASAS SOLARENGAS

CAPÍTULO VII

O PERCURSO INVESTIGATIVO

Iniciámos o nosso trabalho de campo procurando entrar em contacto com um guardião local⁶⁷⁰ que nos pudesse facultar o acesso à população substantiva do nosso estudo. Estando nós conscientes da atividade de relevo desempenhada pela Associação de Turismo de Habitação (TURIHAB) – entidade, que desde há três décadas, se bate pela recuperação do património, bem como pela promoção e qualificação da oferta turística em casas senhoriais – a escolha revelou-se pacífica. Pareceu-nos, portanto, que a pessoa indicada para franquear a nossa entrada no campo seria a Diretora de *Marketing* da TURIHAB, a Sra. Dra. Maria do Céu Sá Lima. Trata-se de uma profissional com um vasto conhecimento na área do TH e que entendemos que poderia ser uma excelente parceira de investigação. Estávamos corretos. A Dra. Maria do Céu Sá Lima intermediou os nossos primeiros contactos com proprietários de casas senhoriais, ofereceu-nos documentação relevante para o nosso estudo e a sua ampla experiência ajudou-nos, de sobremaneira, a entrevistarmos os proprietários pertinentes para a nossa amostragem teórica.

Deste modo, realizámos uma entrevista preliminar com a referida colaboradora da TURIHAB para nos entrosarmos na problemática sob investigação. Na realidade, de início, pretendíamos realizar um estudo de caso múltiplo, que teria como unidades de análise as casas de TH associadas daquela entidade⁶⁷¹. Visávamos compreender a interação entre anfitriões de casas de TH, pessoal e hóspedes.

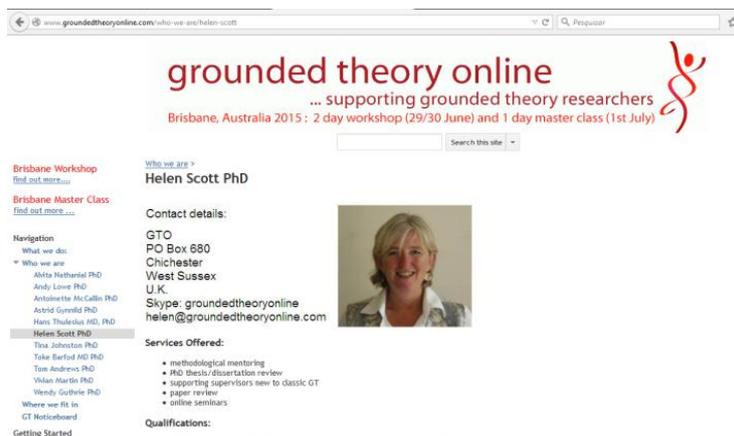
Assim, a primeira técnica de que nos servimos para obtermos dados relevantes para a investigação em curso foi a Observação Participante. Não obstante, cedo nos apercebemos de que um método de cariz etnográfico iria produzir um vasto conjunto de dados que apenas consentiriam um estudo descritivo da área em análise, sem possibilidade de generalizar, nem, tampouco, de estabelecer uma teoria.

⁶⁷⁰ *Vd. supra.*

⁶⁷¹ *Vd. STAKE, Robert E. – Multiple case study analysis. New York: The Guilford Press, 2006; STAKE, Robert E. – A arte da investigação com estudos de caso. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007; YIN, Robert K. – Estudo de caso: Planejamento e métodos. 4ª ed. Porto Alegre: Editora Artmed, 2010.*

Decorre daí que, ao emprendermos uma revisão literária de manuais de metodologia de investigação em turismo, apercebemo-nos que seria a Teoria Fundamentada (TF) aquela que melhor se adequaria ao nosso projeto. Neste sentido, iniciámos a codificação aberta das notas de campo relativas à Observação Participante, socorrendo-nos do programa de computador para análise de dados qualitativos *Atlas.ti*. Sem embargo, a breve trecho abandonámos este sistema de armazenagem, codificação e análise de dados em proveito da análise manual dos dados⁶⁷².

No entanto, a leitura do manual de TF de BIRKS e MILLS⁶⁷³ permitiu-nos compreender que o nosso trabalho investigativo beneficiaria se tivéssemos tutoria metodológica em linha. A partir de uma pesquisa na *internet*, soubemos da existência de um portal (ver Figura 22) que se dedica ao aconselhamento metodológico de investigadores inexperientes na utilização da metodologia, aquilo que Glaser designa de “*minus mentorees*”⁶⁷⁴.



Fonte: <http://www.groundedtheoryonline.com/who-we-are/helen-scott> (consult. 11-05-2015)

Figura 22. Portal da plataforma “grounded theory online”

Deste modo, começámos a adequar a nossa recolha de dados subsequente aos preceitos da Teoria Fundamentada Clássica (TFC), sem prejuízo de já termos granjeado um significativo

⁶⁷² Todavia, utilizámos o processador de texto para passar a limpo e expandir as notas de campo, codificar os dados, redigir memorandos e utilizar o método da comparação constante. Contudo, optámos pelo procedimento manual de classificação de memorandos, razão pela qual evitámos a utilização do programa *Atlas.ti*. Glaser desaconselha a utilização de computadores para proceder à gestão de dados: «as yet, computers block the abstract meaning making of good GT. The wonders of computers are great but not yet for GT». Cf. GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description's remodeling of Grounded Theory methodology*, p. 17.

⁶⁷³ *Vd.* BIRKS, Melanie; MILLS, Jane, *Op. Cit.*, 2011.

⁶⁷⁴ Cf. GLASER, Barney – *Choosing Grounded Theory*, p. 6.

corpus derivado das sessões de Observação Participante que havíamos empreendido previamente. Contudo, estes dados só vieram a ser objeto de exame fundamentado quando terminámos o processo iterativo de recolha e análise das entrevistas que efetuámos junto dos proprietários relevantes para a amostragem teórica. Em síntese, ao contrário dos dados provenientes da Observação Participante, a informação extraída das entrevistas foi-o em consonância com a metodologia da TFC.

Ao longo de um período de cerca de dois anos mantivemos encontros periódicos em linha (cuja frequência mínima era quinzenal e, à medida que nos ambientávamos ao método, passou a ser, tendencialmente, mais esparsa). Estes seminários em linha tinham como objetivo dirimir dúvidas ou procurar formas de ultrapassar desafios que se colocassem à medida que nos embrenhávamos no processo da TF.

7.1 Recolha de dados

No presente estudo recolhemos um considerável acervo de dados, que foram reunidos atendendo, sobretudo, a duas técnicas de investigação social: a Observação Participante e a entrevista não-estruturada. Os pormenores relativos ao modo como coligimos os dados são expostos em seguida⁶⁷⁵.

7.1.1 Observação participante

O breve período em que nos dedicámos à Observação Participante contemplou cinco sessões que se desenrolaram nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2011 (logo, na época baixa), ao sábado e num dia feriado (dias tendencialmente de maior ocupação). Estas sessões realizaram-se da parte da manhã (das 9:00 às 13:00). As casas que constituíram cenários de pesquisa foram quatro, todas situadas no Minho, a saber: o *Paço de Calheiros*, em Ponte de Lima; a *Quinta de Santa Comba*, em Barcelos (que observámos em duas ocasiões); a *Casa de Sezim*, em Guimarães, e a *Casa do Campo*, em Cabeceiras de Basto.

⁶⁷⁵ As entrevistas não estruturadas e as observações participantes que constituem o alicerce empírico deste estudo não foram objeto de gravação áudio, mas foram, antes, anotadas em obediência aos preceitos da TFC. Os apêndices VI e VII contêm o registo das anotações relativas a esses dois instrumentos de pesquisa e os dados neles contidos devem ser considerados como incidentes com valor indicativo e não probatório. A informação veiculada é da total e exclusiva responsabilidade do autor.

Nestas casas assumimos uma postura de observador como participante⁶⁷⁶. De facto, na meia dezena de situações sociais que observámos, procurámos realizar observações descritivas que, como refere SPRADLEY⁶⁷⁷, visam orientar o cientista social quando ele é, ainda, ignorante da cultura que está a ser indagada. Em obediência ao que prescreve o antropólogo americano, fizemos diligências para identificar as nove mais importantes dimensões de uma dada situação social:

1. *Espaço*: o lugar ou lugares físicos;
2. *Ator*: as pessoas envolvidas;
3. *Atividade*: um conjunto de atos relacionados que as pessoas desempenham;
4. *Objeto*: as coisas físicas que estão presentes;
5. *Ato*: as ações individuais que as pessoas executam;
6. *Acontecimento*: um conjunto de atividades relacionadas que as pessoas realizam;
7. *Tempo*: a sequenciação que ocorre ao longo do tempo;
8. *Objetivo*: as coisas que as pessoas estão a tentar alcançar;
9. *Sensação*: as emoções sentidas e expressas.

Por conseguinte, nas quatro casas que observámos, centrámo-nos em diferentes cenários e situações sociais. No *Paço de Calheiros*, cenário da nossa primeira sessão, iniciámos a observação na sala de pequenos-almoços, passámos à cozinha e circulámos pelas imediações da casa. Assim, observámos a interação entre anfitrião e hóspedes no pequeno-almoço, falámos com colaboradoras na cozinha, notámos a interação entre anfitrião e hóspedes no exterior da propriedade e testemunhámos um *check-out* que teve lugar na varanda. Observámos, ainda, os apartamentos contíguos à casa. Em seguida, subimos à sala-de-estar, onde conversámos com o proprietário/anfitrião e assistimos, de novo, ao contacto que este manteve com os hóspedes.

Já na *Quinta de Santa Comba*, na primeira sessão que aí realizámos, observámos as imediações da casa, fizemos uma visita aos aposentos da mesma e mantivemos uma conversa informal com a mulher do proprietário da casa, que estava ausente. A senhora conduziu-nos numa visita guiada também pela capela, pela exploração agrícola e pelo canil. Na segunda visita ao mesmo cenário, já fomos recebidos pelo proprietário, que se achava na sala de pequenos-

⁶⁷⁶ *Vd. supra.*

⁶⁷⁷ SPRADLEY, James P. – *Participant Observation*, p. 78.

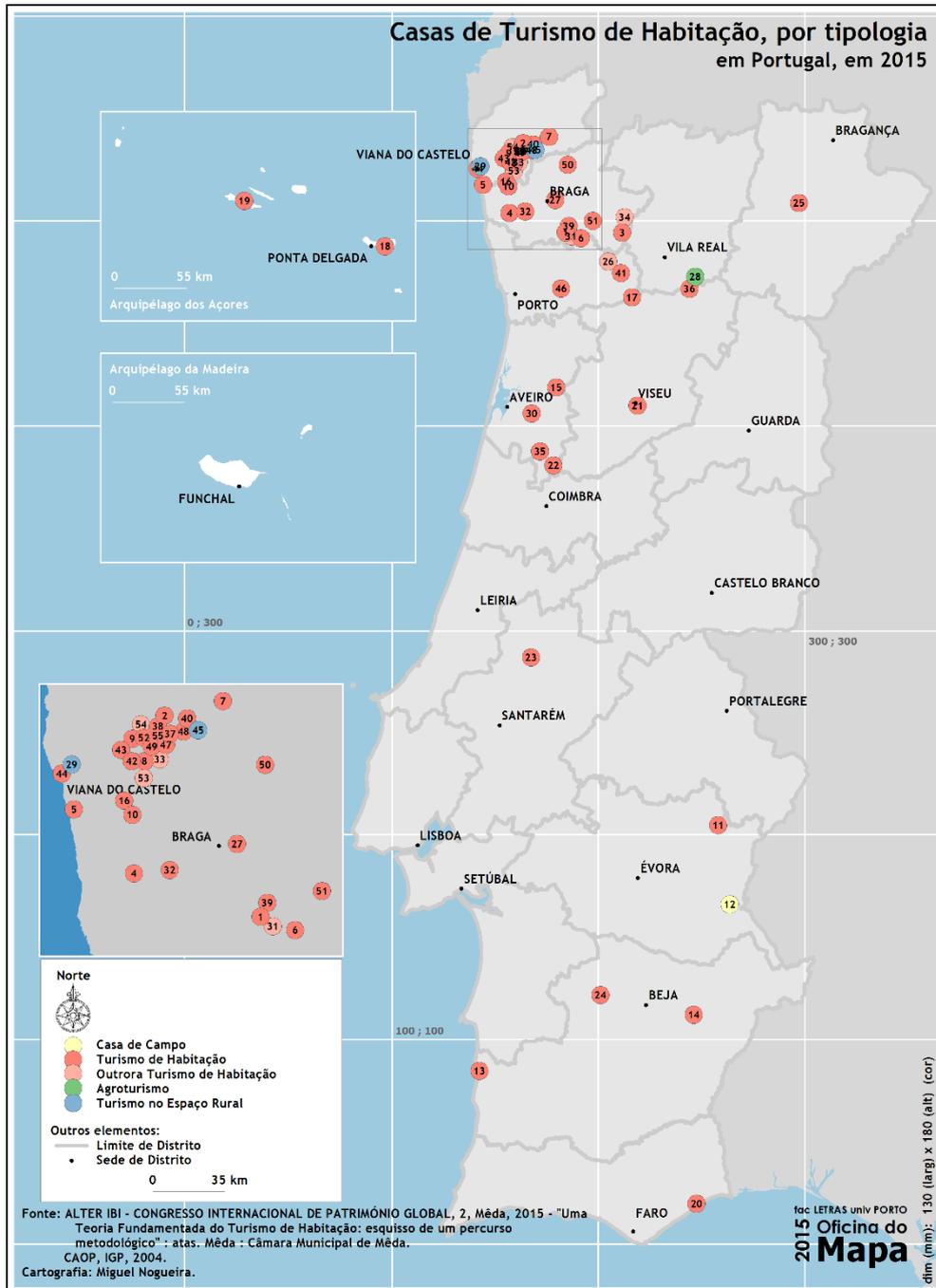
almoços a trocar impressões com os hóspedes. Observámos esta situação social. Subimos ao piso superior da casa. O proprietário mostrou-nos a sala de uso exclusivo da família.

Dias mais tarde visitámos a *Casa de Sezim*. Observámos o escritório. O anfitrião mostrou-nos o interior da casa, a varanda e os cómodos reservados aos hóspedes. Também nesta casa assistimos à prestação do serviço de pequeno-almoço e à interação entre pessoal, anfitrião e hóspedes. Depois, dirigimo-nos com o proprietário para a cozinha, conversámos com ele e com as suas colaboradoras. Por fim, percorremos o espaço circundante à casa e regressámos ao escritório.

A última sessão de Observação Participante teve lugar na sala da *Casa do Campo*, onde presenciámos o momento do pequeno-almoço e a interação que se gerou entre um grupo de hóspedes e a filha da proprietária. Seguidamente, conversámos informalmente com ambas as anfitriãs da casa, mãe e filha.

7.1.1.1 Caracterização da amostra entrevistada

Ao longo do nosso estudo realizámos 53 entrevistas a anfitriões/proprietários de casas senhoriais. Desta mais de meia centena de casas, apenas 10 não estão, correntemente, classificadas como *Turismo de Habitação* (ver Figura 23). Das casas que não se enquadram legalmente neste escalão, uma é a *Casa do Campo*, duas estão classificadas como *Empreendimentos de Turismo no Espaço Rural*, uma como *Agroturismo* e seis haviam, outrora, pertencido à categoria de *Turismo de Habitação*, mas, no momento, já não se dedicam à atividade. Sem embargo, todas são casas solarengas.



Fonte: Oficina do Mapa; BRAGA, José Luís – Uma Teoria Fundamentada do Turismo de Habitação: Esboço de um percurso metodológico. *Alter IBI – Congresso Internacional de Património Global*, 2, Méda, 2015 – Atas, no prelo.

Figura 23. Casas de Turismo de Habitação cujos proprietários foram objeto de entrevista, por tipologia

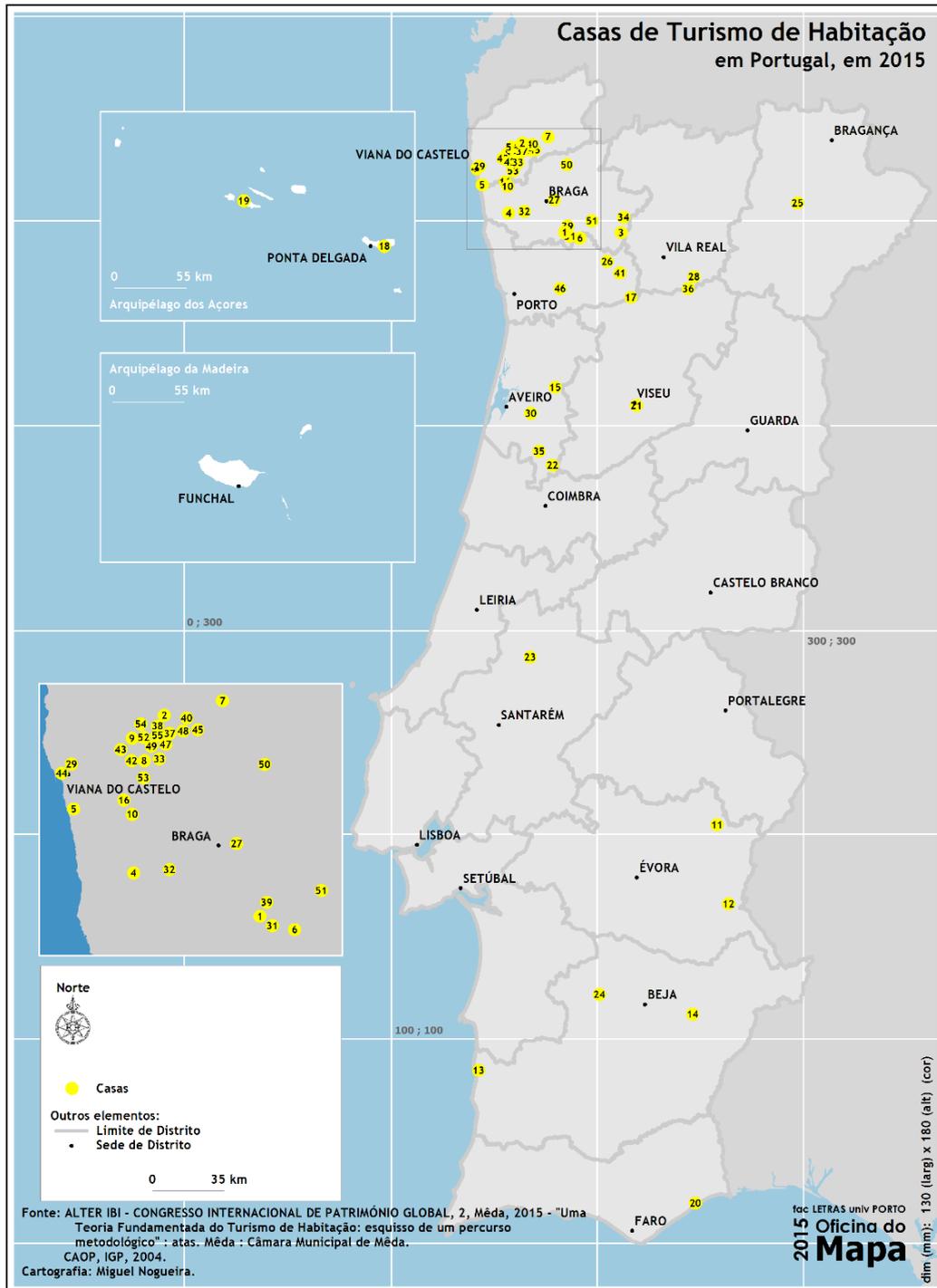
As casas de TH são empreendimentos de dimensão reduzida. Da amostra que recolhemos, a casa com menor número de quartos dispunha de dois e a que apresentava maior capacidade de alojamento continha 15 aposentos.

Quanto ao tipo de entrevistas que realizámos, as mesmas foram, sobretudo, presenciais (48), mas, também, por telefone (3) e por correio eletrónico (2). No que diz respeito à proveniência geográfica das casas, a grande maioria situa-se na antiga província do Minho (34). Um número residual encontra-se no Douro Litoral (4), em Trás-os-Montes e Alto Douro (3), Beira Litoral (4), Beira Alta (1), Ribatejo (1), Alto Alentejo (2), Baixo Alentejo (3), Algarve (1) e Açores (2)⁶⁷⁸.

Se considerarmos a amostra por distrito (ver Figura 24), verificamos que Viana do Castelo concentra o maior número de casas (21), seguida por Braga (12), Porto (5), Aveiro (4), Beja (3), Vila Real (2), Évora (2), Ponta Delgada (1), Horta (1), Faro (1), Viseu (1), Santarém (1) e Bragança (1)⁶⁷⁹. No que toca aos concelhos onde as casas se acham integradas, temos uma forte prevalência de Ponte de Lima (15) – que se justifica por aí estar sediada a TURIHAB e pelo facto de ter sido neste concelho que o TH se iniciou – e com mais intensidade nas freguesias de Arca e Ponte de Lima (3) e Arcozelo (3).

⁶⁷⁸ O total das casas contabilizadas é de 55, uma vez que um dos entrevistados é proprietário de três casas de TH, duas nas ilhas dos Açores e uma na região do Algarve.

⁶⁷⁹ O mesmo fator de distorção acima apontado faz com que o total de casas apurado seja de 55, ao invés de 53, que foi o número de anfitriões entrevistados.



Fonte: Oficina do Mapa; BRAGA, José Luís, *Op. Cit.*

Figura 24. Casas de Turismo de Habitação a cujos proprietários foram realizadas entrevistas

7.1.1.2 Entrevistas para gerar teoria e amostragem teórica

De início, aquando da conceção da primeira entrevista, preparámos quatro perguntas tão neutrais quanto nos foi possível, de tipo “*grand tour*”⁶⁸⁰:

1. *Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da casa X?*
2. *Quais foram as principais coisas que aconteceram na casa X desde que assumiu a gestão do turismo até ao presente?*
3. *Como se sente enquanto anfitrião?*
4. *Será que pode dizer-me de que forma é que esta atividade mudou com o tempo?*

Em entrevistas ulteriores procurámos manter uma conversa com o entrevistado, servindo-nos, para tal, apenas das perguntas 1 e 3. O nosso objetivo primeiro era colocar perguntas que conduzissem a um “regurgitamento” verbal por parte do interlocutor.

Por outro lado, procurámos exercitar-nos na prática de entrevistas não-estruturadas, escutando transmissões noticiosas no “*youtube*” e registando as palavras-chave numa folha de papel. Assim, evitávamos escrever tudo o que ouvíamos para obtermos ao descritivismo e promovermos a concetualização. De igual modo, no final das entrevistas investigativas, ampliávamos as notas de campo a partir do que havíamos conservado na nossa memória e do que tínhamos escrito no papel.

Por vezes, éramos confrontados com proprietários que nos forneciam “dados de orientação apropriada”⁶⁸¹. Porém, cedo chegámos à conclusão de que todo o tipo de dados era valioso e deveria ser judiciosamente analisado, prevenindo, deste modo, a especulação. Com efeito, considerámos que estes dados poder-se-iam revelar úteis numa fase posterior.

Noutras circunstâncias, éramos tão bem sucedidos nas nossas entrevistas que as conseguíamos conduzir na íntegra, recorrendo somente a duas perguntas abertas ou, mesmo, a apenas uma. O modo como dirigíamos as entrevistas assemelhava-se à entrevista “freudiana”, uma vez que colocávamos perguntas e sondávamos a informação que achávamos mais relevante – tal como sucede na entrevista terapêutica, onde o terapeuta reflete e reformula as afirmações

⁶⁸⁰ Vd. SPRADLEY, James P. – *The ethnographic interview*, p. 86 e ss.

⁶⁸¹ Vd. *supra*.

dos pacientes, enfatizando os seus aspetos emocionais, deixando o paciente dizer o que lhe aprouver sem o interromper, exceto quando o clímax se exaure⁶⁸².

Todavia, nem todas as entrevistas se revelaram isentas de dificuldades. Houve momentos em que o entrevistador balbuciou ao formular as questões ou em que, a despeito da empatia do interlocutor, o investigador não conseguiu sondar convenientemente, nem tampouco divisou padrões de comportamento no discurso e debalde buscou pontos salientes no que era expresso. Houve, igualmente, casos em que os depoimentos dos entrevistados se revelavam erráticos. Um nosso memorando metodológico ilustra bem estas vicissitudes:

A entrevista com este proprietário não começou da melhor forma. Entaramelei-me na primeira pergunta. O proprietário, contudo, revelou à-vontade a falar. Inicialmente – e na fase final da entrevista – a mulher esteve presente e, certas vezes, interveio para introduzir alguns temas que julgava relevantes. Ambos eram cordiais. A certa altura, o proprietário perguntou se eu não tinha mais perguntas para lhe fazer. Eu procurava que ele me desse informações adicionais relativamente a determinados pontos que entendia pertinentes e que ele já tinha aventado. Contudo, desta vez, tive dificuldades em encontrar informação saliente para sondar. Parecia que eu não conseguia descortinar quaisquer padrões relevantes naquilo que ele me dizia que fossem passíveis de ser seguidos.

A acrescentar a esta dificuldade, o proprietário pedia reiteradamente que eu não escrevesse informação que ele queria sigilosa. Desta forma, largas partes da entrevista não foram registadas no papel e a minha memória consciente desbaratou alguma da informação confidencial que ele concedeu.

O nosso objetivo era, nesta fase, entrevistarmos o maior número de anfitriões possível, sendo que chegámos à conclusão de que, nesta primeira etapa de análise, necessitávamos de 25 entrevistas. De facto, necessitávamos de recolher mais dados para sairmos do descritivismo e começarmos, efetivamente, a concetualizar. Acresce que procurámos entrevistar utilizando outros meios, como o correio eletrónico e o telefone. Não obstante, o escasso réditto concetual conseguido levou-nos a concentrar-nos apenas no modo de entrevista presencial, uma vez que a não despicienda vertente observacional estava ausente dos dois outros recursos.

⁶⁸² Para confrontar as diferenças e semelhanças entre entrevista terapêutica e entrevista de investigação, ver KVALE, Steinar – *Doing interviews*, p. 18.

Entretanto, a nossa análise das entrevistas e das ideias que vertíamos nos memorandos relativas aos conceitos que assomavam e suas inter-relações levaram-nos a deduzir onde iríamos entrevistar em seguida. Com efeito, GLASER sustenta que a escrita de memorandos é um procedimento de pesquisa vital para a TFC, pelo que recomenda que se redijam continuamente memorandos visto que eles asseguram a qualidade da teoria emergente⁶⁸³.

Por outro lado, cada vez mais as nossas questões – que, antes, eram descritivas – se tornavam mais específicas para recolher dados que pudessem saturar as categorias em falta. Uma das estratégias que utilizávamos para confrontar os entrevistados com informação delicada foi retirar ilustrações de testemunhos proferidos por outros anfitriões, e interpelá-los. Abaixo evidenciamos o modo como enunciámos essas perguntas:

- *Algumas pessoas disseram-me que...;*
- *O que acha de...?*
- *Pode falar-me acerca de...?*

Ainda que, a determinada altura da investigação, tivéssemos entrevistado, também, anfitriões de casas senhoriais não pertencentes à categoria de TH, a nossa metodóloga aconselhou-nos a continuarmos a entrevistar, em primeiro lugar, anfitriões deste tipo de empreendimentos turísticos.

À medida que fomos aprimorando a nossa amostragem teórica, entrevistámos anfitriões com ligações de parentesco aos fundadores da casa, anfitriões que tinham adquirido a casa mas não tinham qualquer ligação à família original, bem como anfitriões que não tinham outra ligação à casa diversa da de assalariados. O nosso esforço por saturarmos teoricamente as categorias prosseguiu quando entrevistámos casas recém-abertas ao TH, casas que haviam encerrado portas a esta atividade havia não muito tempo, casas que haviam sido objeto de partilhas, bem como empreendimentos desta categoria com elevada reputação no mercado.

7.2 Análise de dados

A análise de dados em TFC é um trabalho metódico, que envolve várias etapas que se entrecruzam iterativamente: a codificação aberta; a análise comparativa constante; a amostragem

⁶⁸³ GLASER, Barney G. – *Memoing: A vital Grounded Theory procedure*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2014, p. 5.

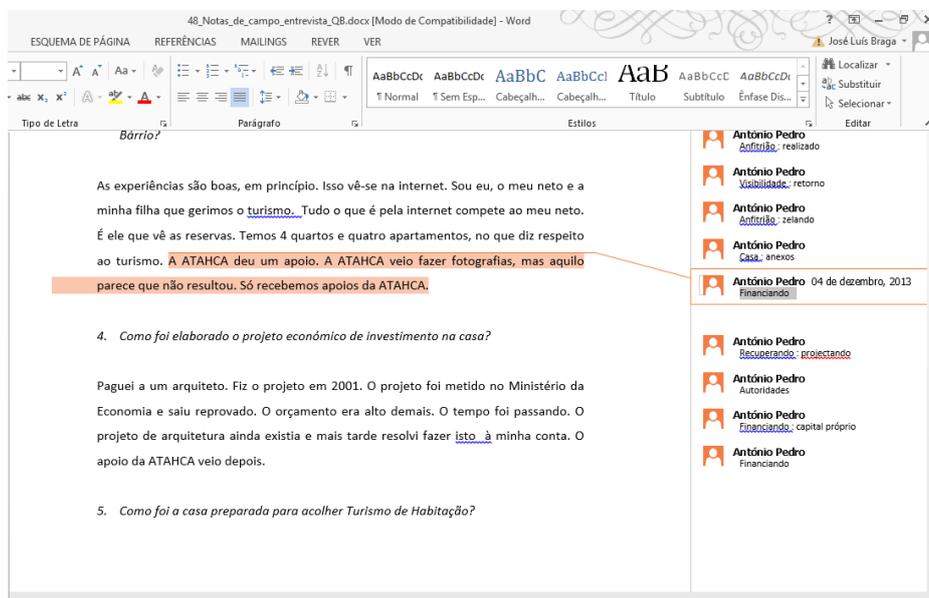
teórica; a identificação da categoria central; a codificação seletiva; a classificação de memorandos; a codificação teórica e a redação da teoria. Abaixo procuramos dilucidar os vários métodos e a práxis da análise em TFC.

7.2.1 Codificação aberta e análise comparativa constante

As notas de campo que tomámos durante a entrevista foram expandidas no processador de texto *word*, e a codificação linha-a-linha foi concretizada, numa primeira fase, colocando as seguintes perguntas aos incidentes:

- *Que categoria indica este incidente?*
- *Que propriedade de que categoria indica este incidente?*
- *Qual é a principal preocupação do participante?*⁶⁸⁴

Os códigos foram atribuídos recorrendo à funcionalidade “comentário” do processador de texto. O procedimento é ilustrado na Figura 25.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 25. Codificação aberta no processador de texto

⁶⁸⁴ Vd. GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 140.

Findo o processo de codificação aberta, os incidentes identificados foram, em seguida, “*copiados*” e “*colados*” num novo documento *word* sob o título de código apropriado, como consta no exemplo abaixo indicado:

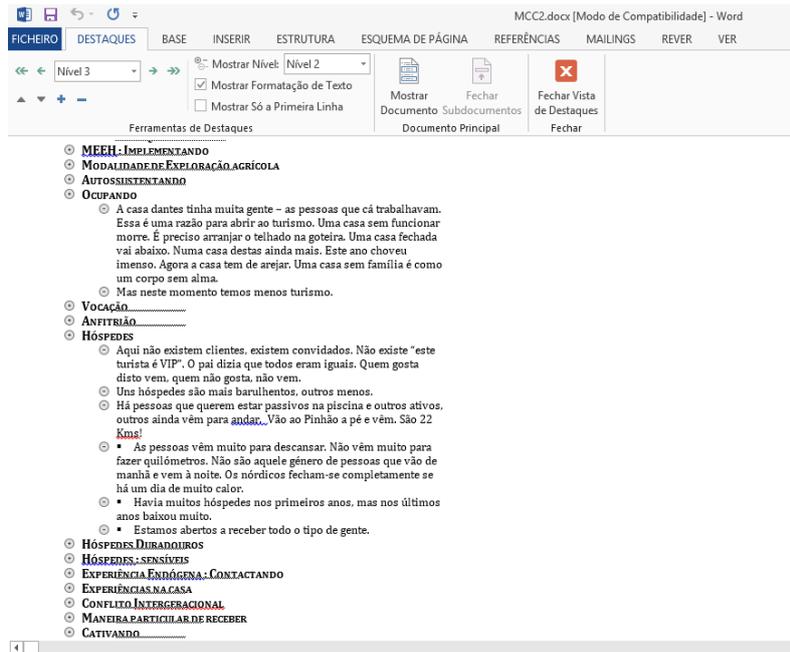
- **Código 1**

- Incidente a
- Incidente b
- Etc.

- **Código 2**

- Incidente c
- Incidente d
- Etc.

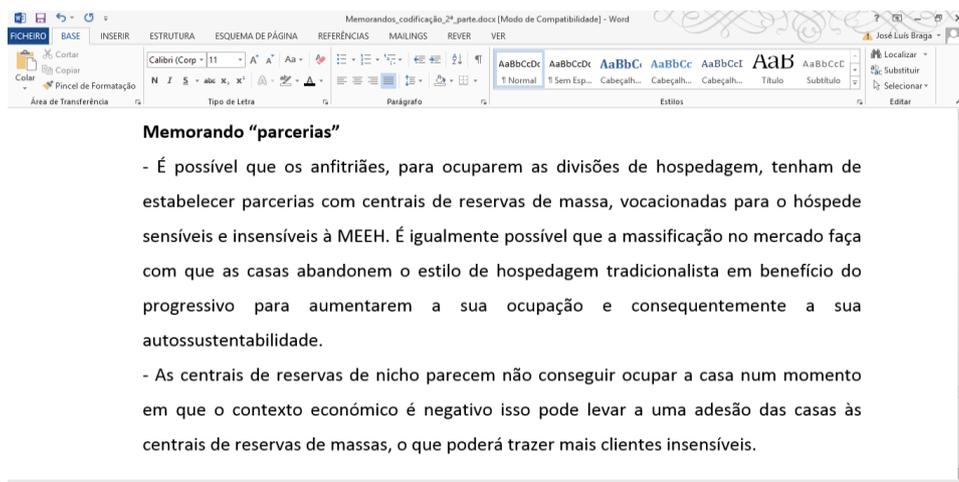
Em seguida, utilizámos a funcionalidade “*destaque*” do mesmo processador de texto para logarmos suprimir os incidentes com o fito de apenas deixar visíveis os códigos para, assim, podermos comparar códigos com códigos. Posteriormente, expandimos os códigos para podermos visualizar os incidentes e facilitarmos a comparação de incidente com incidente no interior de um código e, logo após, cotejámos incidentes através de códigos. O processo é evidenciado na Figura 26.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 26. Método de comparação constante no processador de texto

Na sequência deste processo, redigimos memorandos acerca dos códigos e das suas relações com outros códigos, criando, para tal, um documento à parte, como é visível na Figura 27.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 27. Escrita de memorandos no processador de texto

Por outras palavras, íamos agrupando os incidentes sob as respetivas propriedades ou categorias e concomitantemente redigindo memorandos, respeitantes, por exemplo, à categoria “*anfitrião*”. À medida que nos tornávamos mais experientes no processo de codificação, verificávamos que os nomes que conferíamos aos incidentes os concetualizavam (ao invés de os descreverem), ao passo que, nos memorandos, começávamos a destringir se os conceitos que estávamos a descobrir eram propriedades de um outro conceito ou se vigoravam autonomamente como conceitos.

Como temos vindo a referir, a TFC é um processo iterativo, pelo que tínhamos de analisar (i.e., codificar e escrever memorandos) cada entrevista antes de iniciarmos a próxima. Assim, fomos desenvolvendo um banco de memorandos, cuja importância é abaixo destacada por Anna Sandgren⁶⁸⁵:

Students sometimes worry about the value of memoing and worry about not seeing the value of memoing and in the beginning of their researcher. They say it is not necessary when starting their research, but soon they understand its value and learn how important it is, and that they cannot do a GT [Grounded Theory] without memos. With a rich memo bank it is easy to write up a working paper on a theory and also to see which concepts are saturated or not. Also when sorting the memos it becomes easy enough to see gaps in the emerging theory.

Este instrumento de pesquisa deve ser escrito no presente, abstraindo-nos, na sua redação, de pessoas, tempo e lugares.

Assim, começámos a focalizar a nossa atenção analítica em comportamentos, designadamente na conduta do anfitrião em resposta às ações dos hóspedes, de modo a discernir as propriedades do hóspede e do anfitrião. Lobrigámos, igualmente, uma tipologia de anfitriões. No momento seguinte, procurámos elevar o nosso nível de concetualização, saindo do detalhe para descortinar padrões. Ademais, fomos perscrutar novamente as nossas entrevistas para delas extrairmos todos os incidentes que estivessem relacionados com o conceito “*anfitrião*”. Com efeito, detetámos que alguns incidentes definiam “*anfitrião*”, alguns outros eram relativos aos seus comportamentos e outros tantos respeitavam ao modo como o anfitrião se comportava em

⁶⁸⁵ Sandgren *apud* GLASER, Barney G. – *Memoing: A vital Grounded Theory procedure*, p. 5.

resposta aos hóspedes. Em breve, emergiu, também, da nossa análise uma distinção entre “*estilos de refuncionalização*” (i.e., Clássico; Híbrido; Moderno). Acresce que, para cada entrevista, procurámos saber o que estava a acontecer aos participantes e quais eram as soluções que estes estavam a adotar para os problemas com que se confrontavam.

No tocante à escrita de memorandos, passámos a procurar áreas “cinzentas” de análise e a registar escolhos que encontrávamos no percurso investigativo e tomadas de consciência. Todavia, não abandonámos o método de comparação constante, uma vez que o empregámos para prosseguir o cotejo para o caso dos códigos mais relevantes, posto que ainda precisávamos de assegurar que os conceitos que ressumavam da análise eram fundamentados. De facto, GLASER e STRAUSS dividem o método da comparação constante em quatro fases:

(1) Comparing incidents applicable to each category, (2) integrating categories and their properties, (3) delimiting the theory, and (4) writing the theory. Although this method of generating theory is a continuously growing process – each stage after a time is transformed into the next – earlier stages do remain in operation simultaneously throughout the analysis and each provides continuous development to its successive stage until analysis is terminated⁶⁸⁶.

Nesta fase, elevámos o nível concetual, distinguindo propriedades que especificassem ou definissem os conceitos, dimensões⁶⁸⁷ que moldassem um conceito e graus que nos dessem a extensão de um conceito num *continuum* – e.g. categoria: “*anfitrião*”; propriedade: “*apego*”; dimensão: graus de “*apego*” (muito, pouco, etc.). Assim, procurando as propriedades do conceito “*anfitrião*” e determinando a sua variação, pudemos definir as suas tipologias⁶⁸⁸. Por outro lado, conseguimos evidenciar as condições estruturais em que os anfitriões operam (e.g. categoria “*estrutura política*”).

⁶⁸⁶ GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*, p. 105.

⁶⁸⁷ GLASER elucida o que entende por dimensões: «The Dimension Family: Dimensions, elements, division, piece of, properties of, facet, slice, sector, portion, segment, part, aspect, section. The dimension family divides the notion of a whole into parts. The more one learns of a category the more one begins to see its dimensions; it breaks down into “pieces of”. As we said above, it is best to specify concepts with the relevant operational dimensions rather than define them wholistically or logically elaborate several possible dimensions of no relevance, which is over fracturing the concept». Cf. GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*, p. 75.

⁶⁸⁸ Para GLASER, tipologia é: «Type Family: Type, form, kinds, styles, classes, genre. While dimensions divide up the whole, types indicate a variation in the whole, based on a combination of categories. The categories themselves may be dimensions, but may begin in the generation as separate categories.» Cf. *Ibidem*.

7.2.1.1 A principal preocupação

O objetivo primeiro da TFC é identificar a principal preocupação dos participantes e o modo como estes a resolvem. Como verificámos atrás, nesta abordagem metodológica o problema de pesquisa emerge a partir dos testemunhos dos participantes, ao invés de ser preconcebido pelo analista. Portanto, para identificarmos a principal preocupação dos participantes e o processo pelo qual eles a solucionam, colocámos as questões supramencionadas aos incidentes, comparámos incidente com incidente, código com código e, posteriormente, categoria com categoria. Este processo conduziu à emergência da principal preocupação e ao desenvolvimento de conceitos e categorias preliminares⁶⁸⁹.

Não obstante, o procedimento foi gradativo. Inicialmente, cogitámos que a principal preocupação dos anfitriões por aquisição poderia ser diferente da dos de linhagem. Ao pretendermos conhecer as motivações deste último tipo de anfitriões, a passagem da propriedade avultou como explicação possível para o seu comportamento. Fomo-nos apercebendo de que os anfitriões de linhagem, em alguns casos, criavam uma Modalidade de Exploração da Hospedagem (doravante MEH) que incluía um contrato familiar, onde se detalhava o modo como seria feita a transmissão e que estas diretrizes orientavam os seus comportamentos futuros. De facto, havia um imperativo de preservar os laços de família representados pela casa. Senão vejamos o seguinte depoimento de um proprietário:

Contudo, primeiro estão as pessoas. Tenho filhos. Se tivesse de lhes dar de comer e não tivesse dinheiro, venderia a casa. Porém, é um valor sentimental que não tem preço. Sou uma pessoa remediada, mas se me dessem 50 milhões de euros por esta casa, ainda assim não a venderia, porque sei que não viria mais vivê-la. Mas, se me dissessem: “ficas com esta casa, mas os teus filhos não serão saudáveis”, aí vendê-la-ia. Agora, por dinheiro, não a venderia nem por 50 milhões de euros, eu não quereria esse dinheiro. O bichinho que sinto está primeiro, os afetos, as pessoas. Sinto uma relação afetiva por em cada canto estar a fotografia do meu trisavô, que não conheci, mas que tem coisas do meu pai. [*Entrevista n.º 8*]

⁶⁸⁹ Vd. ANDREWS, Lorraine; HIGGINS, Agnes; ANDREWS, Michael Waring; LALOR, Joan G. – Classic Grounded Theory to analyse secondary data: Reality and reflections. *The Grounded Theory Review* [em linha]. Vol. 11, n.º 1 (2012), p. 12-25, p. 12. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: http://groundedtheoryreview.com/wp-content/uploads/2014/03/1101_01.pdf.

Assim, o que viabiliza a continuidade do património familiar é a transmissão da casa nas melhores condições possíveis à geração seguinte. Todavia, faltava saber se esta preocupação era comum, também, aos anfitriões por aquisição (i.e., aqueles que não têm uma ligação de parentesco aos fundadores da casa). Será que estes participantes pretendem, antes do que tudo, engradecer a reputação da casa? Para obtermos uma resposta à nossa demanda, entrevistámos ambos os tipos de proprietários, iniciando a entrevista com a seguinte pergunta:

- *O que representa esta casa para si?*

Depois de auscultarmos os participantes pertinentes para a amostragem teórica, chegámos à conclusão de que ambos os tipos de anfitriões (de linhagem e por aquisição) comungavam da mesma preocupação principal, como ressuma no trecho de uma entrevista realizada a um anfitrião por aquisição:

Aqui passará, garantidamente, para a geração seguinte. A casa foi comprada em 1974. Há 21 anos que iniciámos a atividade e, portanto, a geração seguinte já está no terreno. É, garantidamente, para dar seguimento. Quando há conflitos de gerações – e há sempre – o conflito será sempre maior quando não há aceitação da geração anterior em relação às inovações da geração mais nova. [*Entrevista n.º 30*]

De modo que, quando redigimos o documento de trabalho⁶⁹⁰ onde, pela primeira vez, esboçámos a teoria, descrevemos deste modo a principal inquietação dos participantes «*após mais de quatro dezenas de entrevistas, cheguei à conclusão que a principal preocupação dos participantes é a preservação da história (e da vinculação familiar) da casa. A forma de resolver esta preocupação é refuncionalizar!*».

7.2.1.2 Identificação da categoria central e codificação seletiva

Existe um momento em que o investigador passa a codificar seletivamente para uma variável central e em que a codificação aberta cessa. GLASER⁶⁹¹ sugere que se delimite a teoria

⁶⁹⁰ Quando se conclui a classificação teórica dos manuscritos estes estão aptos a ser redigidos. O objetivo do documento de trabalho (no inglês “working paper”) é verter a teoria no papel por meio de um rascunho.

⁶⁹¹ GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*, p. 61.

a uma única variável central (que, frequentemente, é um processo social básico). Tal não significa que as outras variáveis se extingam, mas a concentração da análise numa única variável central tão-só rebaixa outras variáveis centrais potenciais para uma função de subordinação à variável principal.

Na realidade, nesta fase da análise, estávamos sob pressão, já que, volvidas 20 entrevistas, o banco de memorandos e a análise comparativa constante ainda não nos haviam conduzido a uma categoria central definitiva. Ou seja, faltava-nos elevar o nível de concetualização de modo a desvendarmos uma categoria central e, possivelmente, quatro subcategorias e delimitarmos o nosso estudo ao modo como os nossos participantes abordam o seu problema capital. GLASER refere-se à decisão de encetar a codificação seletiva para uma categoria central nos seguintes termos:

Some people find this a brave move, since they are not sure that they have found the core category or that it correct to pursue. They must make this selection as it is one of the prime delimiters of grounded theory. By selective coding the theory is boiled down and codified, by saturation, more focused memos, selective theoretical sampling and the shift to a more focused theoretical perspective⁶⁹².

Finalmente, transcorridos cerca de dois anos de investigação, chegámos à categoria central: “*refuncionalizando*”. Trata-se de uma variável que nos parecia interligar todas as preocupações primordiais dos participantes. A partir deste momento, deixámos de codificar neutralmente e começámos a fazê-lo apenas para o código “*refuncionalizando*”. Por outro lado, passámos a definir esta categoria relativamente às suas propriedades. Apercebemo-nos, ainda, de que esta *refuncionalização* é enformada por uma estrutura. Neste contexto, alguns comportamentos dos anfitriões que não se enquadravam na categoria central foram postergados. Tal sucedeu com as atitudes que remontavam ao estabelecimento da casa. Logo, nesta fase privilegiámos a análise dos comportamentos no presente.

⁶⁹² GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 150.

7.2.1.3 Classificação de memorandos e codificação teórica

Antes de iniciar a classificação de memorandos, o investigador já verteu para o papel as generalizações concetuais – arduamente obtidas – relativas ao modo como uma categoria central resolve continuamente a preocupação principal vertida nos memorandos. Logo, o analista dispõe, agora, de um banco de memorandos amadurecidos que clamam por serem classificados numa teoria⁶⁹³.

Principiamos a classificação dos memorandos só depois de lermos o compêndio de GLASER⁶⁹⁴ relativo aos códigos teóricos, o que nos permitiu melhor integrá-los concetualmente. O mesmo autor distingue códigos teóricos de códigos substantivos: «*there are basically two types of codes to generate: substantive and theoretical. Substantive codes conceptualize the empirical substance of the area of research. Theoretical codes conceptualize how substantive codes may relate to each other as hypotheses to be integrated into the theory*»⁶⁹⁵.

Do nosso esforço de classificação sobreveio uma combinação de códigos teóricos: um processo social básico⁶⁹⁶ (“*refuncionalizar*”) composto por duas etapas (“*improvisando*” e

⁶⁹³ GLASER, Barney G. – *Stop, write. Writing Grounded Theory*. 1ª ed. Mill Valley: The Sociology Press, 2012, p. 31.

⁶⁹⁴ *Vd.* GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective III: Theoretical coding*.

⁶⁹⁵ GLASER, Barney – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*, p. 55.

⁶⁹⁶ Os processos sociais básicos (doravante PSBs) desenvolvem-se concetualmente para explicar a organização do comportamento social, tal como sucede ao longo do tempo. Os PSBs são atinentes à dinâmica, ao mesmo tempo que captam os fenómenos micro e macro, por intermédio de uma consideração conjunta da variação sociopsicológica e sócio-estrutural. Os PSBs dizem respeito àquilo que é genérico e só acessoriamente ao que é substantivo. Deste modo, visto que o foco analítico é o processo genérico, os PSBs consentem que se atinja a formalização da teoria. Para além de serem genéricos, os PSBs apresentam, também, a característica da penetrabilidade: «desde su capacidade de organizar los comportamientos sociales van más allá de unos conceptos heurísticos que, al investigar, permiten ordenar conceptualmente el mundo social.» Por outro lado, a sua completa variabilidade faz com que sejam independentes, não só das unidades estruturais, mas, também, do tempo e do lugar, bem como da perspetiva dos participantes. Os PSBs não são só duradouros e estáveis, como, também, podem explicar as modificações no tempo. O processo concentra-se em vários padrões ou sequências de conduta que ocorrem ao longo do tempo sob diversas condições que geram mudança. Assim sendo, quando as coisas se alteram, novas condições, etapas e transições acrescentam-se aos PSBs para explicar as modificações. Estas novas características podem somar-se como condições e consequências do processo, de maneira que este continua a existir a despeito de modificações na forma, tornando-se mais denso e geral. Os PSBs podem, também, dar conta da mudança em períodos mais dilatados de tempo, tão-só ajustando as modificações quando se vai de uma área substantiva a outra. O que tem saliência, no plano teórico, é a ausência de certas condições e a existência de condições novas ou distintas. A teoria básica, como processo, conserva-se indemne. CARRERO PLANES *et al.* evidenciam determinados pressupostos que permitem identificar um PSB na aplicação da TF:

(1) A clara distinção de fases, etapas ou estados que permitem ver uma série de consequências no desenvolvimento do processo; (2) A existência de um ponto de inflexão que reestrutura o processo; (3) A extensa relação de categorias e propriedades que contempla a sua descrição; (4) A facilidade e flexibilidade em conceber hipóteses uma vez explanado o processo; (5) O seu ajuste e fundamentação nos dados empíricos: cada uma das etapas descritas deve conter menções claras, à guisa de peugadas, nos dados empíricos gerados durante o trabalho de campo, permitindo uma compreensão do que se verifica nos dados; (6) O processo deve viabilizar a explicação das discrepâncias detetadas nos diversos grupos comparativos. Existem dois tipos de PSBs: o processo sociopsicológico de base e o processo sócio-estrutural de base. O primeiro é atinente a processos psicossociais, enquanto o segundo diz respeito ao processo na estrutura social. A categoria central do nosso estudo pertence a esta última.

O referente para a teoria de PSBs é sempre o processo em si mesmo e não a unidade concetual ou substantiva envolvida em específico. Tal não significa que o analista seja incapaz de explicar o modo de funcionamento de determinada unidade

“*profissionalizando*”); uma tipologia de anfitriões (“*anfitrião vocacionado*”; “*anfitrião não vocacionado*”; “*anfitrião de linhagem*”; “*anfitrião por aquisição*”; “*anfitrião iniciador*”; “*anfitrião continuador*”; “*anfitrião profissional*”; “*anfitrião manipulador*”) e três estilos de refuncionalização (“*clássico*”, “*híbrido*” e “*moderno*”). Por outro lado, desenvolvemos um modelo de causalidade em ciclo vicioso (“*menor dedicação*” → “*menor pessoalização*” → “*obtendo avaliações negativas da hospedagem*” → “*reputação negativa da casa*” → “*redução da sustentabilidade*” → “*menor capital próprio*” → “*menor ritmo/intensidade de recuperação da casa*” → “*menor certeza de continuidade da casa*”). E, inversamente, um ciclo virtuoso (“*maior dedicação*” → “*maior pessoalização*” → “*obtendo avaliações positivas da hospedagem*” → “*reputação positiva da casa*” → “*incremento da sustentabilidade*” → “*maior capital próprio*” → “*maior ritmo/intensidade de recuperação da casa*” → “*maior certeza de continuidade da casa*”).

De início, elaborámos uma classificação preliminar dos memorandos por nomes de códigos para ver o que “vinha à tona”. Depois, classificámos, também, as relações entre conceitos. A título ilustrativo, fomos determinando as variações de comportamento por parte dos anfitriões perante enquadramentos legais mais severos, mais suaves ou, mesmo, ausentes. A classificação de memorandos era feita por ideias concetuais. Por conseguinte, classificámos as ideias constantes nos nossos memorandos que se referiam aos conceitos e às relações dos conceitos entre si. A mecânica de preparação de memorandos compreendia a impressão das folhas A4 onde estes figuravam e o corte das mesmas utilizando um xis-ato, para destacar as ideias mais relevantes para a teoria emergente. Em seguida, recolhíamos o primeiro pedaço de papel da pilha de memorandos e, se vislumbrássemos mais do que uma ideia nele, cortávamo-lo em secções. Por outro lado, deixávamos emergir a relação cinética entre os vários papéis que retirávamos da pilha. Em seguida, amontoávamos os papelinhos que se relacionavam com a designação da ideia no topo ou deixávamo-los isolados à espera que emergisse uma ideia. A relação entre os pedaços de papel conduzia à concetualização (um exemplo de relação deste tipo pode ser a dimensão “*realizando-se mais*”/“*realizando-se menos*”). Posteriormente, redigimos um documento de trabalho de mais de meia centena de páginas, onde figuravam os

substantiva. Ao invés, a explicação que os PSBs oferecem concorre para iluminar as realidades práticas quotidianas, evidenciando a sua variação. Cf. GLASER, Barney; HOLTON, Judith – Basic social processes. *The Grounded Theory Review: An International Journal* [em linha]. Vol. 4, n.º 3 (2005), p. 1-27 [Consult. 29 out 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://groundedtheoryreview.com/wp-content/uploads/2012/06/GT-Review-v4-issue-3-2.pdf>; CARRERO PLANES, Virginia; SORIANO MIRAS, Rosa M^a; TRINDAD REQUENA, Antonio, *Op. Cit.*, p. 69-73.

frutos do nosso trabalho de classificação, sem florilégios de gramática, ortografia, pontuação, sintaxe ou formatação. Este exercício ajudou-nos a elevar o nosso nível de concetualização.

Depois disso, efetuámos mais uma classificação de memorandos, procurando evidenciar padrões de comportamento e estruturas. Com efeito, reiterámos a análise de memorandos referentes à categoria “*anfitrião*”, para entendermos se estes eram definidos pelas suas propriedades.

Ademais, classificámos os memorandos remanescentes, procurando, designadamente, compreender o que a MEH oferecia aos hóspedes. Neste momento, tentámos intensificar o ritmo de classificação, procurando captar memorandos que denotassem padrões. Contudo, quedámo-nos com um elevado número de memorandos (150 páginas A4), pelo que excluímos alguns demasiado vinculados aos dados. Quando terminámos a segunda sessão de classificação de memorandos, redigimos o seguinte memorando:

Termo agora o segundo *sorting* com vários conceitos que remetem para comportamento: Hospedando; Criando uma Reputação; Dedicando; Recuperando; Sustentando; Valorizando; Contactando; Modelo Económico da Casa; Pessoalizando; Integrando; Profissionalizando; Transmitindo; Envolvente; Fruindo; Casa; Estrutura Política; Financiando; Modelo Económico da Casa. Seguidamente, irei classificar cada um destes conceitos, procurando evidenciar propriedades, dimensões e graus das categorias.

Na sessão subsequente, a terceira, iniciámos a classificação relacionando os memorandos com a categoria central “*refuncionalizando*”. Neste momento, cessámos, também, a nossa relação de supervisão metodológica, uma vez que estávamos convencidos de que já dispúnhamos de uma teoria sólida, a despeito de a nossa metodóloga ser da opinião de que ainda podíamos elevar mais o nosso nível de concetualização e delimitar o nosso estudo ao modo como os nossos participantes solucionam a sua principal preocupação.

De facto, esta fase do processo revelou-se problemática para nós, pelo facto de termos acumulado uma multiplicidade de memorandos. Por esta razão, a nossa classificação de memorandos era demorada e entediante (poderia demorar vários dias e, até, semanas). Debalde, tentámos classificar de um modo fluído e espontâneo os memorandos. Para solucionar o problema, ensaiámos restringir-nos apenas aos novos memorandos e aos “melhores” memorandos da fase mais recuada do estudo para granjear ideias concetuais. Não obstante,

revelou-se impossível, para nós, resumir o afã classificativo a duas ou três horas para ver o que emergia, tal como nos havia sido solicitado pela nossa metodóloga.

Ainda que não tenhamos delimitado a nossa teoria substantiva ao máximo, o que conduziria, eventualmente, a uma maior redução do número de categorias e a uma teoria com um menor conjunto de conceitos de alto nível, cremos que o resultado final é sólido e que se adequa aos critérios de aderência aos dados, de relevância, de funcionamento e de modificabilidade que são indispensáveis a uma TFC.

CAPÍTULO VIII

O PROCESSO SOCIAL BÁSICO “REFUNCIONALIZANDO”

A presente teoria tem como categoria central o conceito “*refuncionalizando*”. Esta variável procura resolver a principal preocupação dos participantes, que é conservar a casa senhorial na família. Para tal, e, a menos que os proprietários disponham de avultado capital próprio, a sustentabilidade da casa requer que lhe seja conferida uma função social.

Além disso, a variável central está estreitamente relacionada com as demais quatro subcategorias da teoria: “Casa”, “Anfitrião”, “MEH” – que é uma categoria subcentral – e “Estrutura Política”.

Esta é, ainda, moldada por um processo social básico composto por duas fases, que designámos de “*improvisando*” e “*profissionalizando*”. Ao longo da nossa exposição, serão, oportunamente, incluídos excertos de entrevistas (i.e., incidentes) que servirão como ilustrações do significado das categorias, das suas propriedades e das suas inter-relações. GLASER salienta que «*as illustrations for grounded theory, field notes in the researchers own words are enough for illustrating generated hypotheses and the concepts within them*⁶⁹⁷». Diante de cada ilustração será assinalado, entre parenteses retos, se se trata de observação participante ou de entrevista. À frente da técnica de recolha de dados utilizada será indicado o seu número ordinal.

A casa tem conhecido várias funções ao longo do tempo, pelo que a refuncionalização para implementar a MEH leva a que áreas da casa que estavam vocacionadas para funções agrícolas sejam reconvertidas para a hospedagem.

Neste sentido, a refuncionalização pode ser parcial ou total. Exemplo de refuncionalização total é a aquela que é realizada nos anexos, que permite aumentar a funcionalidade da casa, pois, nestes espaços, a reconversão pode ser completa no interior.

Todas as gerações pretéritas tiveram de criar um Modelo Económico da Casa (doravante MEC). É o MEC que confere razão de existir à casa e permite a sua continuidade. Pode

⁶⁹⁷ GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 113.

reestruturar-se a casa para criar várias modalidades de exploração no âmbito do MEC: a modalidade de exploração da hospedagem, de eventos, de formação hoteleira, etc.

Não obstante, a refuncionalização pode ser menos radical, havendo apenas uma reconversão de unidades de habitação familiar em unidades de hospedagem ou de fruição turística. Paralelamente, a refuncionalização para implementar a MEH permite, também, acelerar a recuperação da casa e aumentar a intensidade da mesma. A reconversão pode, ainda, interferir mais ou menos com a identidade da casa, no sentido de lhe conferir funcionalidade ou de manter a sua genuinidade.

A economia terceirizada hodierna ditou a reestruturação da função agrícola inerente à casa, que, hoje, se revela pouco sustentável. A MEH foi a solução adotada. A refuncionalização não visa, necessariamente, o maior lucro possível, mas maior certeza na continuidade da casa, por via de uma recuperação mais intensa e acelerada da mesma.

Nos casos em que o anfitrião dispõe de capital próprio em maior quantidade, essa premência é menor. Nestes casos, a refuncionalização pode não ser necessária. A reconversão para implementar a MEH criará infraestruturas específicas para a nova função de hospedagem da casa que não teriam cabimento numa casa unicamente reservada à vida doméstica. Esta refuncionalização pode instituir uma maior segregação de espaços ou uma maior aproximação entre hóspede e anfitrião (e.g. divisão por pisos).

Por outro lado, a identidade da casa é um óbice à refuncionalização. A sua funcionalidade original constitui-se, também, num entrave à total formalização da MEH e, deste modo, dificulta a sua competição com os alojamentos massivos.

Neste sentido, a casa principal apresenta maiores constrangimentos à refuncionalização do que os anexos. Com efeito, na casa-mãe, um aumento da funcionalidade mais depressa determina uma diminuição da genuinidade.

Em verdade, estes limites à refuncionalização advêm de a função inicial da casa ter sido outra que não a de exploração de hospedagem, mas, também, de a vetustez daquela acarretar um aumento dos encargos de sustentabilidade e a uma conseqüente elevação dos preços praticados.

As insuficiências da refuncionalização tornam inviáveis certas infraestruturas típicas de alojamentos massivos construídos de raiz, uma vez que estas contendem com a genuinidade da casa. Acresce que a reduzida capacidade de hospedagem das casas torna, igualmente, insustentáveis certos equipamentos típicos de alojamentos massivos (e.g. ginásios).

Os obstáculos à refuncionalização poderão, outrossim, coartar a escolha do MEC mais sustentável, que resulte de uma conjunção da MEH com outros suplementos à sustentabilidade. Por outro lado, estas carências tornam a hospedagem, necessariamente, mais informal (e.g. não há receção 24 horas por dia) e farão, igualmente, com que, em períodos de baixa afluência, a MEH se torne incomportável e que, portanto, o anfitrião amiúde feche por completo a sua capacidade de hospedagem para não reduzir a sustentabilidade da atividade.

Além disso, a refuncionalização para formalizar é gradativa e contínua, pois nunca está completa – procura tornar a casa o mais funcional possível para a implementação da MEH. Trata-se de reconversões da casa que visam incrementar a estética, o conforto e a segurança, aperfeiçoando, deste modo, a MEH.

No caso em que a sustentabilidade do MEC é elevada, tal conduzirá a que o ritmo de recuperação acelere, intensificando, também, o ciclo da refuncionalização para formalizar, o que terá implicações positivas na avaliação da hospedagem. Tal, por sua vez, incrementará, novamente, a sustentabilidade. Assim, a refuncionalização corresponderá às necessidades de formalização da hospedagem exigidas pelo hóspede, pelos parceiros com os quais a casa trabalha em rede ou pela estrutura política.

O grande problema do turismo é ser um ciclo: as receitas baixaram, as pessoas recebem menos dinheiro, fazem menos obras à casa e ressentem-se na satisfação dos clientes. [*Entrevista n.º 46*]

Esta reestruturação pode, também, ter em vista a segregação espacial, de modo a conferir maior autonomia aos hóspedes (e à família anfitriã). A empreitada levará à criação de espaços para a vida da família, para a MEH e divisões votadas aos eventos. Quanto mais elevada for a capacidade de hospedagem da casa e a sua funcionalidade, maior será a possibilidade de segregação destes espaços, conferindo autonomia aos diversos protagonistas da MEH.

A refuncionalização pode ter início no corpo principal da casa e, depois, continuar para os anexos ou o inverso. Aumentando a capacidade de hospedagem, a MEH alterar-se-á para um híbrido, podendo subsistir dois estilos de refuncionalização numa só casa: um é desenvolvido nos anexos, onde vigora uma autonomia grande, uma pessoalização reduzida e uma menor proximidade, e o outro é exercido na casa principal, em que a autonomia dos hóspedes é mais reduzida, a pessoalização é maior e a proximidade física com a família anfitriã também.

Do mesmo modo, a refuncionalização para aumentar a capacidade de hospedagem pode ser facilitada pelo financiamento da estrutura política. Esta pode ser empreendida através da remodelação profunda dos anexos mas, também, pela construção de novas estruturas especificamente vocacionadas para a MEH.

Para prosseguir com a MEH, o anfitrião terá de refuncionalizar, também, para acatar o enquadramento legal. Para obter financiamento da estrutura política, o anfitrião poderá ter de elaborar um projeto de sustentabilidade. O enquadramento legal pode obrigar, a título ilustrativo, o anfitrião a dotar a MEH de uma casa de banho suplementar. Por outro lado, a refuncionalização está condicionada ao enquadramento legal, pelo que, por vezes, as soluções adotadas em conformidade com aquele podem ser lesivas da sustentabilidade e estar menos bem adaptadas à funcionalidade da MEH.

Por outro lado, quando a casa passa de um período em que a continuidade é incerta para um outro em que, por exemplo, há uma colaterização da transmissão desta, o anfitrião poderá refuncionalizar para conferir genuinidade à casa, uma vez que a indefinição da transmissão pode ter conduzido a que o ritmo de recuperação tenha abrandando ou que as partilhas tenham depredado a identidade da casa. Para tal, a compra de recheio procurará incrementar a autenticidade da casa.

8.1 A primeira etapa: “Improvisando”

Na primeira fase de refuncionalização, o enquadramento legal com que a estrutura política condiciona a MEH é menos exigente (ver Figura 28). Em verdade, a modalidade de exploração de hospedagem está, ainda, em fase experimental. Por outro lado, o financiamento da estrutura política para a recuperação da casa parece estar mais facilitado, pelo facto de haver menos casas congéneres. Consequentemente, a utilidade pública da casa é maior.

As exigências não eram [...] tão importantes como são hoje. A *internet* não existia, nem televisão tínhamos cá em baixo. A atividade desenvolvia-se com o que tínhamos em casa. Não recoríamos a nada que não houvesse na casa. Na altura, a TURIHAB também estava nos seus inícios. As coisas foram funcionando bem nos primeiros anos...

Para o hóspede, a experiência correu bem – proporcionalmente, era mais caro do que é agora. Considerando que, atualmente, [os quartos duplos] estão a 110€, [preço que se mantém] há quatro anos, era mais barato há 15 anos do que é agora. Atualmente, oferecemos mais condições a um custo inferior. [Entrevista nº 1]

Nesta primeira fase, os donos possuem menor autonomia. Ao invés, na fase de profissionalização, a recuperação dos anexos permitirá aumentar a autonomia da família anfitriã. Não obstante, improvisando, o proprietário iniciará a MEH numa parte da casa, seja anexo ou corpo principal, podendo aumentar a capacidade de hospedagem. Esta é a fase em que o anfitrião iniciador implementa a MEH.

Durante a improvisação, o anfitrião proporá uma hospedagem básica, pessoalizando muito e informalizando em grande medida. De facto, a escassez de competição faz com que haja menos exigências de formalização da parte do hóspede.

A competição com unidades congêneres será menos intensa, pelo que a sustentabilidade do MEC será, tendencialmente, maior. Não obstante, como em qualquer atividade económica, no arranque, a MEH não será sustentável de imediato.

Na fase de improvisação, o anfitrião iniciador/a pode ser alguém que é vocacionado para implementar a MEH, revelando competência linguística e capacidade de relacionamento interpessoal, bem como de valorização da hospedagem. Não obstante, quando se dá o ponto de inflexão – e, com ele, a necessidade de a MEH passar à fase de profissionalização – pode suceder que o mesmo anfitrião já não seja vocacionado. Por outro lado, a capacidade gestora que permitiu ao anfitrião implementar a MEH e obter financiamento da estrutura política para a recuperação da casa pode já não ser suficiente para a profissionalizar.

Na fase de improvisação, a possibilidade de obter avaliações negativas da hospedagem também é menor, uma vez que a competição entre unidades congêneres e entre unidades de alojamento massivo é menor, visto que o número de casas congêneres é, ainda, reduzido.

Normalmente, este período exige que, de início, se recupere com alta intensidade para refuncionalizar a casa, convertendo-a à MEH.

Nesta etapa, a estrutura política privilegia a exclusividade e a genuinidade da casa e menos a formalização da MEH. Em ambos os momentos, as casas podem escolher trabalhar em rede, o que lhes permitirá conhecerem melhor o enquadramento legal.

Neste período, a aproximação entre hóspedes e anfitrião será maior, exigindo esse contacto estreito uma dedicação substancial do anfitrião. Na transição para a profissionalização, haverá

uma tendência maior para a segregação, sendo criadas barreiras físicas internas implícitas (ou explícitas) ao livre-trânsito dos hóspedes.

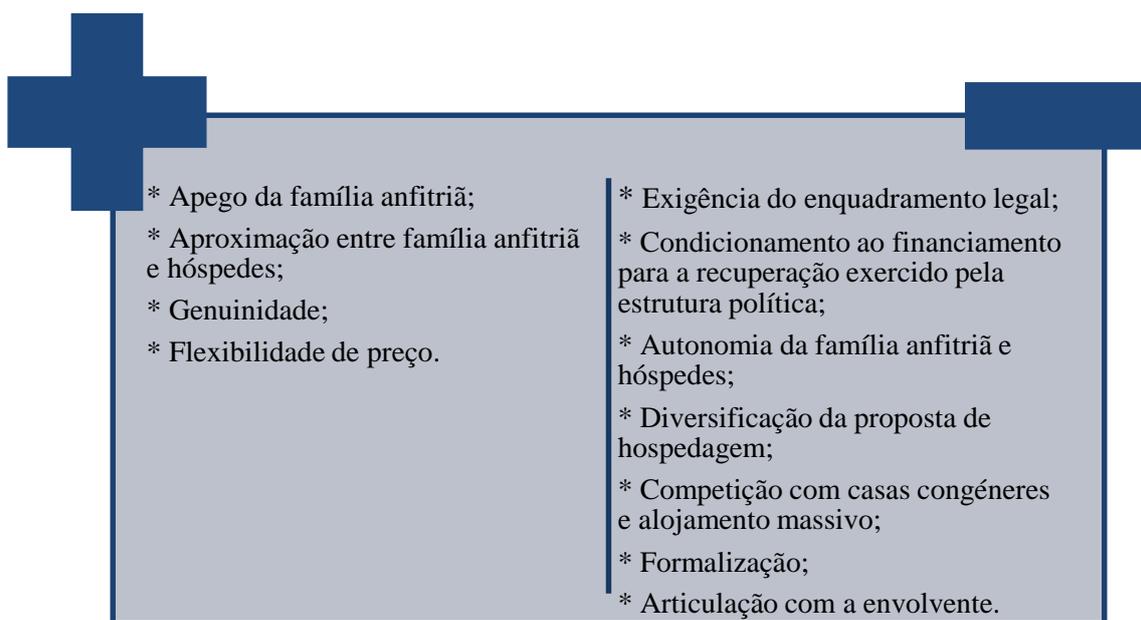
Improvisando, a valorização da hospedagem exercida pelo anfitrião parece ser um fator chave. A exclusividade e a genuinidade da casa parecem ser fatores mais privilegiados pelos hóspedes do que a funcionalidade da mesma. Porém, a articulação com a envolvente é inferior ao que sucede na etapa da profissionalização. Será exigido menos dinamismo ao anfitrião iniciador, uma vez que a baixa competição com unidades congêneres e unidades de alojamento massivo torna desnecessária a proposta de uma hospedagem diferenciada.

Nesta fase, o dinamismo e a criatividade, ainda que necessários, são menos fundamentais do que na fase de profissionalização. Acresce que é menos fulcral a criação de uma reputação, uma vez que a competição entre alojamentos é inferior, pelo que a competência tecnológica do anfitrião é menos necessária, sendo, também, menos precisa, uma vez que o enquadramento legal da estrutura política ainda não é tão rígido.

Não obstante, o anfitrião procurará obter visibilidade gratuita para que possa granjear avaliações positivas da parte do hóspede. No entanto, outras formas de visibilidade são, ainda, dispensáveis.

O anfitrião pode permanecer perenemente numa fase de improvisação, porque não quer ou não pode dedicar-se mais à MEH. Manter-se neste estágio permite-lhe flexibilizar os preços no sentido de um abaixamento, porque a sustentabilidade do MEC, nestes casos, não é ameaçada pelos custos de refuncionalizar para formalizar.

Na fase de improvisação, tendencialmente, a MEH é implementada a despeito da competição. Nesta fase, a sustentabilidade será alcançada, essencialmente, com hóspedes sensíveis à MEH.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 28. Características da fase da “improvisação”

8.2 A segunda etapa: “Profissionalizando”

Neste momento, é possível que haja uma tensão entre a funcionalidade da casa e a sua genuinidade. Pode o anfitrião, deste modo, optar por um estilo moderno de refuncionalização, reduzindo a genuinidade da casa e aumentando a sua funcionalidade.

A profissionalização pode ocorrer por aumento da competitividade, mudança de anfitrião iniciador para continuador, avaliações negativas dos hóspedes, exigências do enquadramento legal ou dos parceiros que trabalham em rede com a casa.

Com efeito, o anfitrião pode iniciar a MEH logo numa fase de profissionalização, conhecendo, para tal, as MEHs congêneres e procurando propor uma hospedagem diferenciada das destas. Neste momento, o anfitrião querará conhecer da rentabilidade do MEC, antes de implementar a MEH, uma vez que a competição é elevada e posto que a estrutura política tenderá a condicionar o financiamento à sustentabilidade da MEH.

Para profissionalizar a casa, o anfitrião poderá trabalhar em rede, no sentido de focalizar a visibilidade, para acolher hóspedes sensíveis à MEH. Não obstante, neste período, o anfitrião querará implementar uma MEH que seja apelativa não só aos hóspedes sensíveis à MEH, como

aos que não o são, daí que se privilegie a funcionalidade da casa em detrimento, por vezes, da sua genuinidade.

Defendo um conceito de *boutique* hotel, o património histórico restaurado do século XVIII com qualidade do século XXI. Isso era o que nós precisávamos de fazer. Oficialmente, no TH, é preciso ter uma receção. A ideia original está esgotada. A ideia, agora, é restaurar a casa e fazer um *boutique* hotel. A minha mãe fazia um TH tradicional e punha toda a gente fardada. O cliente mudou muito. Mudou muito porque viajar já não é a mesma coisa. A população turística mudou muito e vai continuar a mudar. É preciso explicar bem o que isto é. Não é a vida de *night club* ou de tomar um bronze na praia. Nos produtos podemos facilitar mais do que o hotel. Há os que querem mais animação... O mal é que haja qualquer confusão com o hotel. A legislação procura utilizar isto tudo. A direção de saúde queria ter um salva-vidas.
[Entrevista nº 50]

Na fase de profissionalização, a formalização, a autonomização e a segregação crescentes podem assemelhar, cada vez mais, a MEH aos alojamentos massivos, sendo que estes últimos terão sempre vantagem concorrencial, visto que a sua funcionalidade é, necessariamente, mais elevada, já que foram construídos de raiz para a função de hospedagem. Neste estágio, haverá uma tendência para a proposta de hospedagem ser cada vez mais diversificada, por forma a discernir a MEH das casas congéneres (ver Figura 29).

Em alternativa, a alienação da exploração da hospedagem pode ser um meio de redução dos encargos de refuncionalização para implementação ou formalização da MEH, elevando, assim, a sustentabilidade. Todavia, a sociedade beneficiária da delegação pode cingir-se à apresentação de uma proposta de hospedagem mais diferenciada do que a anterior, ampliando a visibilidade, bem como fazendo um melhor trabalho em rede para elevar a sustentabilidade, sem ter, forçosamente, de fazer uma refuncionalização completa.

Esta fase exige uma capacidade gestora e uma competência tecnológica elevadas por parte do anfitrião, bem como uma elevada dedicação. O ponto de inflexão pode ser consubstanciado numa transição de um anfitrião iniciador para um continuador ou pela delegação completa para um anfitrião profissional. De facto, a dedicação que oferece à MEH tem implicações para o anfitrião, porque este terá menos tempo para dedicar à vida familiar e profissional.

Neste período, a refuncionalização para formalizar estará mais constrangida pela estrutura política do que sucede na fase da improvisação. O facto de haver mais competição por parte das casas congéneres e do alojamento massivo vai reduzir a sustentabilidade do MEC, ao obrigar o anfitrião a diminuir os preços. Inversamente, a mesma competição forçá-lo-á a diferenciar a hospedagem e a remodelar para formalizar, o que concorrerá para a subida dos encargos de sustentabilidade, exercendo, deste modo, uma pressão ascensional sobre os preços.

Os anfitriões continuadores estarão em melhores condições para apostarem na profissionalização da MEH. Esta fase exige tanta mais dedicação quanto mais negativa for a estrutura financeira. Uma estrutura financeira positiva permitirá maior delegação e menor dedicação por parte do anfitrião.

Se a casa trabalhar em rede, tal pode fazer com que a mesma seja levada a refuncionalizar para formalizar ainda mais, com vista a cumprir certos padrões exigidos à MEH. Esta fase testemunhará uma contínua atenção à criação de uma reputação. Somente uma alta reputação junto dos hóspedes permitirá aumentar preços. Neste momento, a reputação deve estar elevada, não só junto dos hóspedes sensíveis, como, também, dos insensíveis à MEH, porque somente assim a sustentabilidade da MEC aumentará, em detrimento da competição de casas congéneres e alojamentos massivos.

A profissionalização é mal vista por alguns anfitriões iniciadores porque exerce efeitos negativos na genuinidade da casa, podendo sacrificar a sua identidade à sustentabilidade do MEC. Nesta fase de profissionalização, haverá a tendência para a casa adotar um estilo moderno, sendo esta, eventualmente, a única maneira de captar hóspedes insensíveis à MEH.

Deste modo, como vimos acima, o anfitrião pode decidir não profissionalizar, porque tal implica uma dedicação superior e encargos de refuncionalização mais elevados, que conduzirão a uma redução da sustentabilidade no curto prazo. Para evitar os encargos de refuncionalizar para formalizar, o anfitrião pode propor uma hospedagem mais básica, típica da fase de improvisação.

A fase de profissionalização testemunhará a reconversão para aumentar a capacidade de hospedagem, se a funcionalidade da casa o permitir. Tal possibilitará uma maior autonomização aos hóspedes (e a segregação relativamente à família anfitriã) e conduzirá a uma maior formalização da MEH, o que é do agrado de hóspedes não sensíveis à modalidade.

Desta forma, num momento de forte competição, e tendo necessidade de aumentar o ritmo de recuperação, caso não tenham suficiente capital próprio, os anfitriões de linhagem poderão perspetivar na profissionalização a melhor forma de prosseguirem a transmissão da casa.

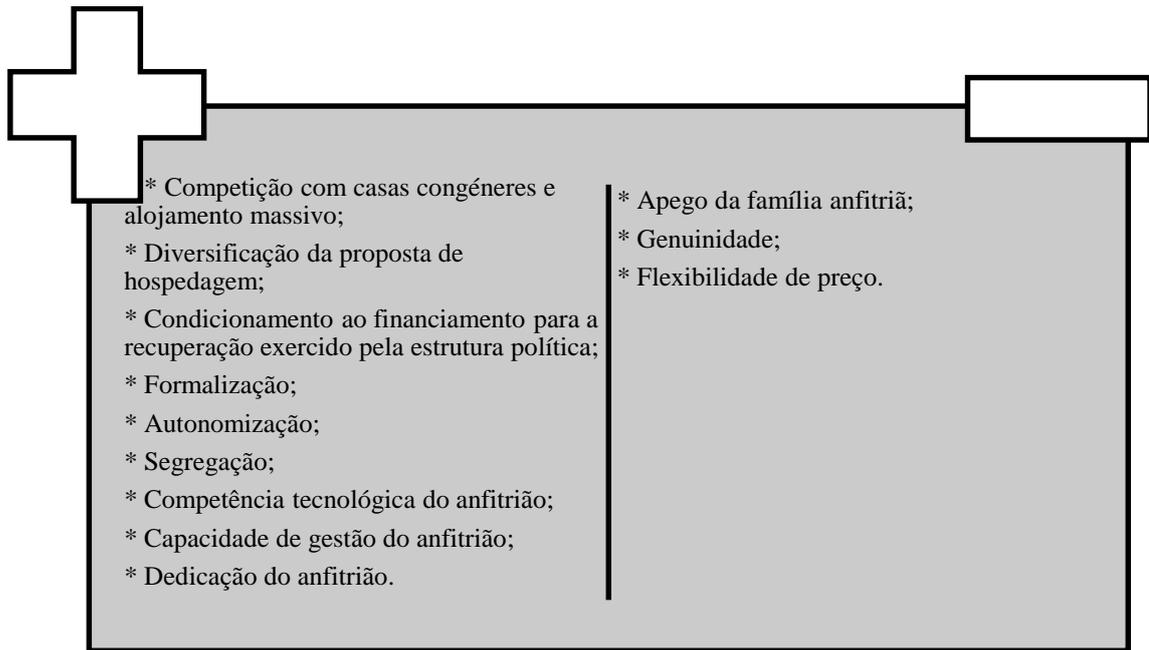
A MEH promove a continuidade da casa também porque não suprime o apego. A profissionalização excessiva – que leva à autonomia cada vez maior dos hóspedes – conduzirá à redução do apego por parte da família anfitriã, uma vez que a fruição da casa que estes últimos exercem será cada vez mais reduzida e a segregação cada vez mais elevada, até chegar a um estilo híbrido de arrendamento ou quase arrendamento. Por seu turno, a redução do apego terá como consequência uma menor propensão para os anfitriões continuadores se dedicarem, o que poderá levar à descontinuidade da transmissão.

Na fase de improvisação, o preço do produto pode ser elevado, uma vez que existe uma reduzida oferta de alojamento congénere na envolvente. Quando aumenta o alojamento congénere dá-se um ponto de inflexão. Na fase de profissionalização, o preço flexibiliza-se no sentido da sua redução e aumenta a formalização da MEH e a diferenciação da hospedagem. Tal deve-se à pressão do alojamento massivo, que pratica preços inferiores porque a sua funcionalidade é superior, e das casas congéneres, que se isentam ilegalmente do enquadramento legal, praticando, deste modo, preços mais baixos, ainda que proponham uma hospedagem básica. Ou seja, estas últimas permanecem na fase de improvisação mas furtam-se ilegalmente às imposições da estrutura política.

Ademais, a erosão da proximidade da MEH pode conduzir à criação de uma hospedagem indiferenciada do alojamento massivo. Ao formalizar, retirando genuinidade para aumentar a funcionalidade, a MEH pode estar a assemelhar-se ao alojamento massivo. Perdendo sempre em funcionalidade para este tipo de acomodação, a sustentabilidade da casa poderá ser posta em causa.

Neste momento, o anfitrião deverá amplificar a visibilidade da casa para elevar a sustentabilidade da MEH e para competir eficazmente com o alojamento congénere e massivo, atraindo hóspedes insensíveis à MEH.

A falta de dinamismo do anfitrião, a sua impossibilidade de se dedicar mais ou, mesmo, a sua vontade de manter a genuinidade da casa podem impedi-lo de sair da fase de improvisação e passar à fase de profissionalização. Tal pode concorrer para que a MEH se mantenha num estilo clássico, mesmo numa fase em que a competição com casas congéneres exija um estilo mais moderno.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 29. Características da fase de “profissionalização”

CAPÍTULO IX

“CASA”

A categoria “Casa” – que, será objeto de explicação neste capítulo – é composta pelas subcategorias “Modelo Económico da Casa”; “Criando uma Reputação”; “Identidade”; “Estrutura Financeira”; “Capacidade de Hospedagem”; “Continuidade”; “Envolvente”; e “Recuperando”.

9.1 “Modelo Económico da Casa”

Na corrente secção distinguem-se cinco propriedades da subcategoria “Modelo Económico da Casa”, designadamente: “Incrementando a Visibilidade”; “Alienando a Exploração”; “Compatibilizando Modelos”; “Administrando em Sociedade”; e “Suplementando a Sustentabilidade”.

9.1.1 “Incrementando a Visibilidade”

O MEC pode não ter como objetivo somente a sua sustentabilidade, mas, também, o incremento da sua visibilidade, algo que, aliás, pode ter como corolário a futura elevação da rentabilidade da casa. Assim, a abertura do MEC a excursionistas pode ter esse mesmo objetivo.

Temos muitas visitas guiadas no jardim. Agora temos agências só para os jardins. A minha filha propõe às agências que eles almoce e, depois, vejam o jardim. É um jardim histórico, não há outro assim na Europa em japonesa. O jardim está em todo o mundo. Um fotógrafo japonês chegou e tirou umas 300 fotos – estava louco! [Entrevista n° 3]

Deste modo, o desiderato primeiro pode não ser a elevação da sustentabilidade económica, mas a criação de uma reputação e a manutenção da casa. Por outro lado, a casa pode ser palco para eventos que lhe confirmam visibilidade e, com isso, aumentem a frequência dos clientes.

9.1.2 “Alienando a Exploração”

Explorar a casa concessionando o MEC e a MEH é uma solução adotada para não quebrar a transmissão. Conceder a MEH a uma sociedade pode trazer benefícios à recuperação desta, uma vez que esses encargos passam a ser da responsabilidade da sociedade concessionária.

Por outro lado, de modo a rentabilizar o seu espaço, a casa pode ser arrendada aos clientes (e.g. os quartos e áreas comuns), bem como certos espaços, que não têm serventia, podem ser cedidos a terceiros ou, mesmo, a uma sociedade comercial que detém a exploração da casa em regime de concessão. Não obstante, sem um verdadeiro estudo de viabilidade económica, a criação de uma empresa pode constituir uma fonte de redução de sustentabilidade.

A sociedade que está a explorar o turismo chama-se *Doce Perdição* e já realizava aqui eventos e casamentos há cerca de 10 anos a esta parte. Forneciam o *catering*, a casa tem um salão de eventos. [...] Desde 2003 que prestamos serviço de *catering*. As pessoas foram conhecendo.

Os proprietários não estão por cá. A casa estava abandonada no que tocava à exploração turística. A sede da companhia é aqui próxima e achou-se por bem dinamizar uma parceria que está em vigor há cerca de nove meses. [*Entrevista n° 32*]

9.1.3 “Compatibilizando Modalidades”

Em diversas casas existem divisões com função turística e dependências adstritas a outras modalidades de exploração económica. Assim, atividades económicas complementares à MEH são, também, um meio de refuncionalizar a casa: casamentos, eventos, *workshops*, etc.

Apesar disso, as modalidades podem conviver com dificuldade. De facto, a casa pode estar completamente orientada para a MEH ou não. Os modelos económicos da casa têm-se alterado ao longo do tempo. O MEC tem de ter em conta a capacidade da casa e a sua identidade. Com efeito, a capacidade da casa, no que toca à modalidade de exploração de eventos, é menor do

que a que apresenta o alojamento massivo, uma vez que a casa não foi criada de raiz com essa função.

No entanto, o espaço exterior da casa, mesmo que esteja afeto à modalidade de exploração da agricultura, pode constituir uma mais-valia para a diferenciação da hospedagem proposta pela MEH.

Acresce que, tendo estas casas muito espaço, o mesmo pode ser utilizado com proveito para ser implementada uma modalidade de exploração de eventos. A funcionalidade da casa irá ditar a escolha do Modelo Económico a adotar. Sucede que a menor capacidade da casa irá, também, reduzir a sua sustentabilidade, ao reduzir a gama de modelos à disposição do proprietário.

De maneira oposta, o anfitrião pode inibir-se de criar modalidades de exploração económica na casa por receio de que a funcionalidade da mesma não seja de molde a passar pelo crivo do enquadramento legal da estrutura política. Todavia, a casa pode acolher várias atividades económicas no seu seio, algumas complementares sazonalmente.

O MEC escolhido pode, também, estar dependente do apetrechamento da envolvente da casa (e.g. existem casas que servem de laboratório a algumas atividades de formação, seja através de visitas guiadas ao seu interior, seja pelo facto de os seus equipamentos terem virtualidades para o tirocínio ou, também, porque a envolvente deles carece). Além do mais, há casos em que a refuncionalização da casa é tão-só uma atividade secundária frente à atividade agrícola essencial.

Portanto, podem existir características funcionais de certas divisões da casa ou da casa no seu todo que a tornem mais apta para uma modalidade de exploração de eventos, para a MEH ou, mesmo, para uma outra MEH da casa. Na verdade, a elevação da sustentabilidade da MEH pode passar pela criação de sinergias e conexões com os outros MECs da casa, como é o caso da produção vinícola. Os modelos devem ser compatibilizados de molde a que a prossecução de um modelo não perturbe a livre atividade do outro. Por outro lado, a escolha do MEC pode suscitar maior ou menor dedicação por parte do anfitrião. Com efeito, podem existir modelos de refuncionalização económica totais ou sazonais.

De modo oposto, há casos em que dois modelos podem ser liminarmente incompatíveis, e.g. a modalidade de exploração de eventos e a MEH. Tal dependerá, também, do período de afluência em que a casa se encontrar. As outras modalidades, durante períodos de mais alta

afluência, podem não ser compatíveis com a MEH, sendo que, nesta altura, a sua coadunação acarretaria avaliações negativas da MEH.

Do mesmo modo, os MECs podem influenciar a proposta de hospedagem (e.g. um hotel de cães criará uma proposta de hospedagem diferenciada.) Com efeito, se os modelos económicos forem compatíveis, podem valorizar-se mutuamente.

Por outro lado, aqui os hóspedes podem deitar milho às galinhas, ter a experiência única de ir buscar ovos com uma cestinha e dar de comer aos animais.

[Entrevista n.º 30]

O MEC deve, também, ser compatível com o apego da família anfitriã à casa. Ou seja, o MEC não pode reduzir ao mínimo a autonomia da família anfitriã.

9.1.4 “Administrando em Sociedade”

A administração do MEC e da MEH pode ser compartilhada por vários elementos da família e herdeiros, podendo estes formar uma sociedade para levar a cabo a refuncionalização da casa.

Sou filha de um dos donos. A casa pertence à minha mãe e aos meus primos. Atualmente, os pais deles já faleceram. A casa está em herança indivisa e tem o número de contribuinte como empresa singular. Está a funcionar como casa que recebe as pessoas. É uma empresa singular sem contabilidade organizada. É uma casa de habitação que recebe turistas. Eu e a minha mãe fazemos parte da empresa. Os outros herdeiros não querem ter despesas. Fica muito caro. O Estado não cobre as despesas. [Entrevista n.º 35]

É possível que, criando uma empresa dinâmica, se possa incrementar a proposta de hospedagem que se oferece ao hóspede, diversificando-a. Além disso, esta forma de administrar pode apresentar vantagens no que toca a obter benefícios junto da estrutura política, conseguindo, desta forma, elevar a sustentabilidade. Assim sendo, pode compatibilizar-se modelos, juntando duas sociedades associadas a cada modalidade de exploração para, assim,

aplacar as exigências da estrutura política (e.g. associar a sociedade agrícola à sociedade vocacionada para a MEH).

9.1.5 “Suplementando a Sustentabilidade”

O proprietário pode optar por concessionar espaços da casa a outrem para que ele(a) explore aí uma modalidade. Esta situação poderá contribuir para a sustentabilidade da casa. Em algumas casas que dispõem de um MEC lucrativo, a MEH serve, sobretudo, para complementar o rendimento e rentabilizar a estrutura.

Por conseguinte, o anfitrião deve conceber MECs para suplementar a sustentabilidade da casa; se eles não são óbvios, este deve divisá-los. As casas têm de encontrar modalidades de exploração económica que lhes permitam a sustentabilidade. Os modelos económicos associados ao setor primário da casa têm vindo a ser complementados pelos terciários, que permitiram uma elevação da sua sustentabilidade. Na realidade, a propriedade foi, originalmente, comprada, não pela casa principal em si, mas pela área exterior, para implementar a modalidade de exploração agrícola.

Portanto, os eventos são uma forma de rentabilizar a casa, devido ao facto de o período de baixa afluência da MEH conduzir a que, no inverno, as casas tenham tendência a não ser sustentáveis. Deste modo, as atividades subsidiárias procuram aumentar a rentabilidade na época de baixa afluência, para fazer face à redução da sustentabilidade a que se assiste nesta época.

Neste sentido, o anfitrião tem de dedicar-se constantemente a encontrar um MEC que sustenha a casa e que consiga financiar a constante recuperação de que esta necessita.

Em verdade, existem casas que conseguem atingir a sustentabilidade e outras que não logram fazê-lo. Esta é conseguida através da ocupação da capacidade de hospedagem da casa, mas existem, também, complementos que não estão ligados ao MEC, como eventos e casamentos, que são utilizados pelos anfitriões para rentabilizar.

Por outro lado, numa MEH de estilo híbrido pode haver residências secundárias para arrendar, criando, assim, uma MEH alternativa.

A Quinta do Salgueirinho, que era um antigo Turismo Rural, também é do pai.
Esta casa funciona como TH, enquanto o Salgueirinho funciona como casa de

campo. Esta última está a ajudar ao funcionamento desta casa. Estou, com isto, a procurar enterrar o efeito de sazonalidade. Entre outubro e abril não há gente. Há infraestruturas de drenagem que têm de ser mudadas. [Entrevista n.º 36]

Ademais, a refuncionalização pode ser viabilizada através de outras modalidades de exploração económica, como, por exemplo, a florestal. Embora, na generalidade, a MEH permita sustentar a casa no período de alta afluência, para acelerar o ritmo de recuperação é necessária uma mais elevada taxa de ocupação.

O MEC escolhido pode ser mais ou menos bem-sucedido em conseguir a sustentabilidade necessária para recuperar intensamente e em ritmo célere a casa. De facto, a sustentabilidade da casa demora tempo a alcançar. Neste sentido, como já vimos acima, a complementaridade do MEC pode ter efeitos positivos na rentabilização de espaços. Uma outra modalidade que pode servir de suplemento à rentabilização da casa é a restauração, mas dificilmente esta se fará sem alienação da exploração.

Por outras palavras, o proprietário, para rentabilizar a casa, tem ao seu dispor várias modalidades de exploração da casa: modalidade de exploração agrícola; modalidade de exploração pecuária; modalidade de exploração de eventos; modalidade de exploração de hospedagem. Deste modo, o proprietário deve obstar ao declínio atual da modalidade de exploração da agricultura, encontrando outras modalidades sustentáveis.

Para que os anfitriões de linhagem cumpram com a missão de manterem o património, e posto que eles já não tenham elevado capital próprio como em tempos remotos, a casa deve acolher um MEC que lhe permita o autofinanciamento, pelo menos. Haverá mais do que uma opção, mas a MEH permite que o anfitrião acelere o ritmo de recuperação, uma vez que a casa necessita de estar constantemente preparada para receber hóspedes.

9.2 “Criando uma Reputação”

Inserida na categoria “Casa”, a subcategoria “Criando uma Reputação” compreende 10 propriedades: “Competindo com Unidades de Alojamento Massivo”; “Competindo com Unidades de Alojamento Congéneres”; “Optando pela Visibilidade Gratuita”; “Alienando a Gestão da Visibilidade”; “Gerindo Expectativas”; “Focalizando a Visibilidade da Casa”;

“Amplificando a Visibilidade da Casa”; “Trabalhando em Rede”; “Obtendo Avaliações Positivas da Hospedagem”; e “Obtendo Avaliações Negativas da Hospedagem”.

9.2.1 “Competindo com Unidades de Alojamento Massivo”

Embora o alojamento massivo seja, também, suscetível de valorizar a hospedagem, a pessoalização, na MEH, será, tendencialmente, mais estreita do que sucede no primeiro tipo de hospedagem. Por outro lado, a proximidade entre hóspedes, pessoal e anfitrião é maior na MEH do que sucede no alojamento massivo.

O anfitrião da MEH é confrontado com concorrência legal e ilegal. Assim, existe concorrência dentro da mesma modalidade e fora dela. A flexibilidade de preços é menor na MEH relativamente ao que sucede em casas congéneres que não acatam o enquadramento legal da estrutura política e ao que ocorre quando se trata de alojamentos massivos. Com efeito, os encargos fixos da MEH são superiores aos do alojamento massivo.

Em virtude de esta última unidade de alojamento possuir maior capacidade de hospedagem e não ter encargos fixos tão elevados, consegue praticar preços mais baixos, oferecendo equipamentos adicionais aos hóspedes, dado que beneficia de uma funcionalidade adequada.

Agora há hotéis no interior a vender noites ao nível do custo. Só dá para continuar a funcionar. Eu também o tenho feito. As pessoas telefonam a perguntar se faço desconto. Se passarem cá mais do que uma noite, faço desconto, porque sei que, para dormir uma noite, eles podem ficar no hotel. [Entrevista n° 23]

O preço da MEH está desajustado para a proposta de hospedagem oferecida (i.e., quantidade de serviços) se a confrontarmos com o alojamento massivo. Com efeito, este tipo de alojamento oferece mais equipamentos. A competição com o alojamento massivo é grande. A elevada flexibilidade dos preços do alojamento massivo obriga, por sua vez, as casas a serem mais maleáveis nos preços que praticam. O alojamento massivo tem a possibilidade de elevar a sustentabilidade ao cortar nos encargos fixos de uma maneira que as casas não têm. Isto permite-lhes praticar preços tão baixos que muitas casas não conseguem acompanhar sem reduzirem drasticamente a sua sustentabilidade.

Ou seja, o alojamento massivo, uma vez que apresenta uma funcionalidade estrutural adequada à hospedagem, tem encargos fixos mais leves. O recheio é mais fácil de limpar, o espaço é mais fácil de aquecer. Por outro lado, os preços reduzidos praticados pelos alojamentos massivos podem mais facilmente conduzir a um prolongamento da relação com os hóspedes.

Em suma, a MEH distancia-se, necessariamente, da massificação, ainda que possa competir, indiretamente, com ela. No entanto, a competição deve dar-se pelo hóspede insensível à MEH.

9.2.2 “Competindo com Unidades de Alojamento Congéneres”

Se um hóspede avalia negativamente uma MEH de uma casa congénere, a reputação das casas com o mesmo enquadramento legal sairá negativamente afetada. Será, assim, mais difícil ao anfitrião atrair hóspedes não sensíveis à MEH que privilegiem a formalização da hospedagem. Ou seja, as casas congéneres apresentam propostas de hospedagem de qualidades distintas, o que leva a que a reputação da MEH possa sofrer negativamente no caso de sobrevirem avaliações negativas da hospedagem.

Por outro lado, o facto de haver – na fase da profissionalização – muitas casas congéneres faz com que seja cada vez mais difícil amiudar a relação com o hóspede, porque, do ponto de vista dos hóspedes, a diversidade é preferível à repetição.

Aquando da implementação do modelo, se a casa quiser formalizar a MEH, é frequente que o anfitrião faça visitas a casas congéneres para saber em que é que a MEH pode suplantar e em que é que deve mimetizar. Com esta estratégia, o anfitrião poderá evitar cometer os erros que os anfitriões das casas congéneres cometeram.

Como vimos acima, existem casas congéneres que podem flexibilizar os preços porque se isentam ilegalmente do enquadramento legal, o que reduz sensivelmente a sustentabilidade da MEH que acata o enquadramento legal. De facto, casas congéneres que não cumprem as imposições fiscais da estrutura política têm uma vantagem competitiva. Em verdade, o tipo de concorrência mais lesiva é a desleal das casas congéneres, que tem um impacto negativo sobre os preços. O abaixamento dos preços perpetrado pelas casas congéneres é visto, provavelmente, como uma maneira de contrariar o contexto económico negativo, trazendo mais ocupação e uma maior sustentabilidade da casa.

Em envolventes bem apetrechadas de casas congêneres, a flexibilidade de preços será menor. Acresce que o preço reduzido que algumas casas congêneres praticam pode ser apelativo para um tipo de hóspedes insensíveis que procuram, sobretudo, alojamentos de baixo custo. Tal sucede porque algumas destas casas conseguem reduzir o preço de hospedagem por não estarem a atuar em conformidade com o enquadramento legal.

É um problema, mas é para todos. Se não houver forma de combater. Sabemos que há muitas casas que não pagam impostos. Como acontece na hotelaria, na restauração o IVA é a 21% e as padarias, às vezes, vendem refeições mais baratas porque cobram 6% de IVA. Não dou essa desculpa. Temos de nos esforçar. É um dado adquirido. O combate é muito difícil. Nós, enquanto passamos sempre faturas, se calhar outras casas não o fazem. Nós, como está tudo legalizado, não há outra forma. Para mim, a concorrência desleal entre concorrência direta baixou muito os preços. Há um conjunto de características a que se tem de atender para baixar os preços para metade. As próprias que baixam acabam por arrastar as outras. É o mais fácil, em vez de arranjar estratégias para combater a crise. A curto prazo resulta, a médio prazo já não. [Entrevista n° 40]

Do mesmo modo, a discrepância de preços entre as casas congêneres pode levar a que a reputação da MEH seja afetada, uma vez que, para se elevar os preços, tem de se elevar a formalização, o que nem sempre sucede. Por outro lado, as casas que não trabalham em rede e que, portanto, não apresentam tanta rigidez nos preços podem exercer uma política de preços agressiva, criando uma situação de vantagem em relação às casas congêneres que trabalham em rede. Na realidade, a sustentabilidade destas também é maior porque não têm as mesmas imposições de formalização da hospedagem que teriam se trabalhassem em rede. Adicionalmente, dado que um elevado número de casas não trabalha em rede, não existem padrões de formalização que sejam comuns, o que pode ter implicações negativas na reputação da casa. De facto, é devido ao aumento do número de casas congêneres que se verifica uma forte tendência para a profissionalização neste meio. Curiosamente, as próprias estruturas políticas podem competir com a casa, ao refuncionalizarem casas antigas e ao hospedarem a preços ínfimos, ainda que sem a pessoalização típica da MEH.

Sucedem que a quantidade crescente de casas congêneres que acederão à fase da profissionalização conduzirá a que a sustentabilidade da MEH seja cada vez menor. A solução

é propor uma hospedagem diferenciada. Assim, as casas que praticam a MEH não têm de temer apenas a concorrência das suas congéneres, mas, também, de casas em que não há uma MEH porque não existe um enquadramento legal.

Na realidade, na sua proposta de hospedagem, a MEH difere de outras casas congéneres, pois o pequeno-almoço é indissociável, há maior proximidade e há menos autonomia. A razão de a MEH existir é a proposta diferenciada relativamente ao que as casas congéneres e o alojamento massivo oferecem.

Naturalmente, o facto de certas casas congéneres praticarem uma hospedagem básica e com pouca pessoalização prejudica a reputação da MEH. Contudo, tal poderá dever-se a uma necessidade sentida de baixar os preços para, desse modo, elevar a sustentabilidade, num contexto cada vez mais competitivo.

9.2.3 “Optando pela Visibilidade Gratuita”

Num contexto concorrencial, as casas devem diligenciar no sentido de lutarem contra a invisibilidade. Com o propósito de conferir visibilidade à casa, o proprietário pode publicitar a mesma em sítios gratuitos na *internet*, eximindo-se, desta forma, de encargos, em vez de o fazer através de sítios de nicho. Não obstante, a casa pode ser promovida em revistas, em feiras e em conferências, entre outros meios de disseminação da informação.

Ter uma boa reputação junto dos hóspedes constitui a melhor e menos dispendiosa forma de publicidade para a casa. No que diz respeito à reputação, pode haver anfitriões que têm mais acesso à comunicação social do que outros e, portanto, têm condições favoráveis ao estabelecimento da reputação. Por outro lado, certas casas estão mais talhadas para aparecerem na comunicação social do que outras. Um estilo mais moderno parece ser importante. A envolvente e o carácter exclusivo da casa constituem, neste âmbito, fatores importantes. Fazer uma inauguração convidando personalidades com visibilidade pública e a comunicação social pode ser uma maneira de conceder visibilidade à casa e obter um retorno antecipado. Inúmeras casas parecem procurar estar presentes em revistas e na televisão.

Por outro lado, os anfitriões procuram obter retorno por parte dos hóspedes, através da disponibilização de livros de honra e de fichas de avaliação, para assim, porventura, poderem incrementar as avaliações positivas da hospedagem.

Neste contexto, algumas casas aumentam a sua visibilidade através de um sítio próprio na *internet*, o que favorece reservas diretas que, por seu turno, aumentam a sustentabilidade. Na realidade, uma forma de obter visibilidade é desenvolver um *website* apelativo. A reputação é, igualmente, engrandecida por prémios recebidos em feiras, autocolantes de sítios eletrónicos de viagens a recomendar a casa, matérias em revistas da especialidade e matérias na televisão.

Mas também é interessante conhecer personalidades. O José Hermano Saraiva já lá apareceu. Já lá foi filmado o programa “Recantos”. Foi uma espécie de negócio oferecer a hospedagem à RTP e eles ficaram lá. É alimentar um pouco a vaidade! Já artistas ficaram lá. Tem algum retorno que não é mensurável e que é interessante. Estamos, à noite, a ver televisão e vemos que tal pessoa já esteve lá em casa. [Entrevista n° 15]

Por conseguinte, algumas casas já foram objeto de reportagens na televisão e nelas já ficaram hospedados alguns importantes personagens do *showbiz* português, o que parece assumir uma importância para os proprietários que suplanta a da visibilidade que conduz ao lucro económico.

9.2.4 “Alienando a Gestão da Visibilidade”

Se a MEH for suficientemente sustentável, o anfitrião pode optar por contratualizar com uma empresa para assegurar a visibilidade da casa, mas tal terá de ser vantajoso para a sua sustentabilidade. Neste sentido, o anfitrião pode considerar a possibilidade de adjudicar a gestão da visibilidade da casa a uma empresa da especialidade. Uma forma de aumentar a visibilidade é o recurso à publicidade, mas este meio pode aumentar os encargos variáveis, reduzindo a sustentabilidade.

Nas revistas profissionais do setor, como a *Evasões*, não conseguimos sair. Só conseguimos cobertura jornalística no jornal *Público*, mas não em revistas sofisticadas, pois pediam dinheiro. Julgávamo-nos estagnados porque não saíamos nas revistas. O que nos faltava era imagem, marketing, *branding*... Contratámos serviços profissionais, que fizeram um serviço de *internet* novo. [Entrevista n° 5]

9.2.5 “Gerindo Expectativas”

Alguns anfitriões entendem que o *website* da casa deve ter a informação suficiente para apenas “abrir o véu”, senão os hóspedes ficarão confusos. A revelação deve limitar-se à história e a algumas imagens representativas.

A casa tem uma reputação que, se for mais positiva do que a dos concorrentes, influenciará significativamente o hóspede na sua escolha. Não obstante, o hóspede confrontará as suas expectativas com a proposta da hospedagem e, no final, a reputação será posta à prova através dos comentários e de recomendações a amigos e familiares.

Neste caso, porém, trata-se da avaliação da casa que os hóspedes fazem antes de se hospedarem, e que, possivelmente, vai influenciar a sua experiência, porque esta está permanentemente a ser cotejada com a expectativa. Com efeito, o contacto inicial entre o hóspede e a proposta de hospedagem será sempre um confirmar, ou não, da sua expectativa (que é criada pela visibilidade da casa). Se o hóspede tiver a sensibilidade para permanecer mesmo depois do choque inicial, a experiência poderá vir a ser proveitosa e este poderá avaliá-la positivamente. Deste modo, ele estará sensibilizado para as especificidades da MEH.

Os proprietários devem ser cautelosos relativamente à visibilidade da casa na *internet*, para não gerarem expectativas que, depois, não conseguem concretizar. Na verdade, se for apelativa e favorecer a proposta de hospedagem, a visibilidade da casa na *internet* poderá atrair mais hóspedes.

Todavia, se a casa criar uma falsa expectativa, tal pode ter implicações negativas no prolongamento da relação com o cliente e no amadurecer dessa mesma relação. Criar uma visibilidade superior à proposta de hospedagem da MEH aumentará a possibilidade de haver avaliações negativas. Inversamente, criar uma visibilidade inferior à MEH poderá reduzir a sustentabilidade da modalidade, uma vez que a casa não conseguirá competir eficazmente com as congéneres na atração de hóspedes. Por conseguinte, a proposta de hospedagem da MEH deve ser superior às expectativas dos hóspedes para favorecer a avaliação.

De outro modo, a reputação da casa parece estar estreitamente relacionada com a sazonalidade, sendo que, no período de baixa afluência, parece haver um receio por parte dos anfitriões de obter avaliações negativas da hospedagem, que não ocorreriam no período de alta afluência.

Ademais, os hóspedes podem acalentar uma expectativa falsa – por exemplo, a imponência da casa pode dar a ideia de que se trata de um alojamento massivo de luxo, com uma formalização que a MEH da casa não consegue acompanhar. Dito de outro modo, a visibilidade da casa não deve induzir a formulação de falsas expectativas; é preferível uma visibilidade que desvalorize a proposta de hospedagem da casa do que uma que a valorize em demasia. Caso a visibilidade desvalorize a casa e a expectativa dela decorrente seja mais baixa, a avaliação da hospedagem poderá ser mais positiva.

Igualmente, pode suceder que os clientes, talvez por terem feito avaliações negativas de outras hospedagens noutras MEHs, já estejam de sobreaviso e só aceitem hospedar-se se a proposta de hospedagem da casa for correspondente à sua visibilidade.

Isso comigo não acontece. A pessoa não vem sem ver o *site*. É sempre surpresa. São clientes do *booking.com*. O cliente, quando marca a casa, vai ver os comentários dos outros clientes. Eles devem ver os comentários, isso só acontece a um ignorante. Quando o cliente vem a nossa casa, vem informado. Pretendo que as pessoas vejam as fotografias da casa e entrem em contacto connosco. É engraçado, os clientes, por mais *sites* que vejam, não trazem a bagagem logo consigo, deixam-na no carro. Quando veem a casa e o alojamento e gostam, vão buscar a bagagem ao carro. O turista nunca reserva mais do que dois dias e, depois, vai pedindo continuidade com prudência. Ninguém pode ser enganado. Pretendemos que ele fique, acho uma burrice enganar. Os *sites* nunca devem favorecer. As fotos nunca devem favorecer, nunca para mais, sempre para menos. Eu tenho tido essas surpresas: pessoas que entram e gostam. [Entrevista n° 41]

Efetivamente, se o anfitrião optar por piorar a visibilidade da casa com o objetivo de melhorar a avaliação dos hóspedes, ou seja, se a hospedagem for superior às expectativas, tal poderá levar a menos reservas porque a visibilidade da casa será pobre. Ao invés, o anfitrião pode optar por melhorar a visibilidade da casa, pondo-a ao nível da proposta de hospedagem e incrementando, assim, a visibilidade e, desta forma, as reservas; porém, utilizando esta estratégia, o anfitrião correrá o risco de a qualidade da hospedagem ser inferior às expectativas, com consequências nefastas para a avaliação a médio prazo. Aqui, o equilíbrio é necessário.

A visibilidade permite ao hóspede tomar um contacto vicário com a proposta de hospedagem antes de dela fruir. Ao profissionalizar a MEH, o anfitrião quererá dar uma boa

visibilidade à casa para conseguir a maior ocupação possível, permitindo uma melhor sustentabilidade da mesma. Não obstante, a visibilidade das casas pode não fazer jus à proposta de hospedagem. A distância entre expectativa e realidade da MEH pode ser a incapacidade de formalizar convenientemente. A solução reside, aqui, na redução da expectativa.

Em suma, a visibilidade positiva da casa contribui para o aumento da sustentabilidade da mesma. Aqui, existe um equilíbrio a manter entre a visibilidade paga (que é lesiva da sustentabilidade), mas que pode, também, promover a sua sustentabilidade, e uma forma de visibilidade gratuita, e.g. um *website*. Assim, julgámos que a visibilidade que é mediatizada deve ser adaptada à proposta de hospedagem da MEH, sob pena de haver uma visibilidade negativa daí decorrente, com o respetivo prejuízo da reputação da MEH e das casas congéneres.

9.2.6. “Focalizando a Visibilidade da Casa”

As centrais de reservas de nicho parecem não conseguir ocupar a casa num momento em que o contexto económico é negativo. Este facto pode induzir o anfitrião a aderir às centrais de reservas de massas, o que poderá trazer mais clientes insensíveis à MEH.

O anfitrião mais dinâmico procurará granjear hóspedes que ainda não foram convenientemente trabalhados (e.g. o mercado dos negócios para casas de envolventes urbanas).

Também as centrais de reservas com que a casa trabalha podem constituir uma forma de seleccionar os hóspedes. A seleção pode trazer benefícios no que toca à sensibilidade dos hóspedes e, também, à confiabilidade que o anfitrião necessita de ter nos clientes que hospeda.

Por outro lado, parece haver uma ausência de intermediários idóneos que criem uma experiência articulada que contribua para a sustentabilidade da casa, trazendo clientes sensíveis à modalidade que não conhecem o país. Seria necessário haver um trabalho em rede que atraísse o hóspede internacional e que, posteriormente, articulasse a proposta de hospedagem da casa, integrando-a bem com a envolvente.

De facto, a necessidade de conservação da identidade da casa pode levar a que o anfitrião não pretenda aliciar hóspedes insensíveis. Procurando chegar aos hóspedes sensíveis, o anfitrião escolherá parceiros de nicho; no entanto, daí pode não advir suficiente sustentabilidade para caucionar a continuidade da casa.

Por outro lado, é possível que, na fase da improvisação, quando a MEH pretende entrar em competição com as demais casas congêneres e com o alojamento massivo, selecione um determinado tipo de hóspede que pretende atingir e adeque a modalidade ao mesmo.

Com o tempo, as casas de MEH começam a ter turistas mais sensíveis. Centrais de reservas massificadas podem levar a que se volte a acolher um cliente insensível. Assim, o anfitrião fará o equilíbrio entre os parceiros que lhe permitem uma boa visibilidade e são menos lesivos da sustentabilidade da casa, e aqueles que lhe permitem uma visibilidade exponencial mas são lesivos da sua sustentabilidade (porque cobram comissões elevadas).

Ao gerir as reservas, o anfitrião irá mapeá-las e escolher as divisões de hospedagem de acordo com as expectativas dos hóspedes que fazem um pré-contacto com o anfitrião. Eventualmente, haverá uns parceiros (centrais de reserva) mais privilegiados do que outros na escolha das divisões de hospedagem.

Os anfitriões procuram tornar a MEH visível junto do hóspede sensível, não só à MEH, como, também, aos produtos caseiros da proposta de hospedagem e à envolvente. Não obstante, a casa pode direccionar a visibilidade no sentido de atrair a atenção de hóspedes sensíveis e não sensíveis à MEH.

Além disso, a capacidade gestora do anfitrião pode fazer com que ele tenha uma maior habilidade de entrar em contacto com parceiros de nicho com quem as casas congêneres, tradicionalmente, não trabalham, elevando, deste modo, a sustentabilidade ao hospedar clientes sensíveis que, à partida, eram inacessíveis.

É preciso fazer contratos com as agências. Quais são os operadores que estão a vender o Norte de Portugal? Tentar saber qual é o cliente. *Small is the New Big*. Somos completamente avessos ao turismo de massas. A ideia é trabalharmos a experiência turística de outra maneira. Se a Holanda está a trabalhar, quais são os operadores que estão a vender o produto gastronomia. Estamos a entrar em operadores de *charming houses*. Estamos a tentar entrar na “*smallest hotels*” e tentar promover o Solar. [Entrevista n° 44]

Ao focalizar a visibilidade, o anfitrião pode ser obrigado a formalizar ao máximo, podendo, também, desta forma elevar os preços e a reputação junto dos hóspedes sensíveis à MEH. Focalizando a visibilidade em sítios mais exclusivos na *internet*, a casa poderá estar em melhor posição para competir com as casas congêneres, elevando os preços.

9.2.7 “Amplificando a Visibilidade da Casa”

A massificação é um “pau de dois bicos”, ou seja, apresenta vantagens mas, também, desvantagens. Há uma luta pela sobrevivência entre as várias casas de MEH, que se acentua com o contexto económico negativo. As comissões pela reserva variam de parceiro para parceiro. Normalmente, os parceiros que garantem mais hóspedes cobram uma comissão mais elevada. Trabalhar em rede faz com que tenha de se pagar uma comissão mais baixa para amplificar a visibilidade, elevando, por esta via, a sustentabilidade.

Deste modo, os parceiros de massa são menos sustentáveis, mas permitem uma maior visibilidade. Por outro lado, trazem, eminentemente, hóspedes de curta hospedagem, o que também ocorre em detrimento da sustentabilidade. Todavia, permitem uma ocupação da casa muito maior, porque a casa grangeia uma elevada visibilidade no mercado.

A casa poderá ter de fazer bastantes concessões aos parceiros para concorrer num mercado cada vez mais competitivo, o que implica o pagamento de comissões cada vez mais elevadas. O anfitrião pode, ainda, optar por estabelecer parcerias com várias entidades, por forma a aumentar a visibilidade da sua casa no mercado, ocupar mais a capacidade de hospedagem da casa ou articular-se melhor na envolvente.

Para obter visibilidade no mercado, o anfitrião criará parcerias com sítios de reservas na *internet*, pagando uma comissão anual. De facto, para que a casa adquira visibilidade, é essencial que o anfitrião dedique tempo e recursos financeiros a promover a casa na *internet* e a contactar os clientes.

Os parceiros de massa podem trazer hóspedes insensíveis, que permanecem durante pouco tempo e que não têm sensibilidade para apreciar devidamente a MEH. Porém, existem cada vez mais casas a utilizar centrais de reservas massivas pela *internet*. Esta questão poderá, contudo, incrementar a competição entre unidades de alojamento congéneres. Na realidade, estes parceiros oferecem uma maior visibilidade à casa. Será mais vantajoso trabalhar com múltiplos intermediários para garantir a autossustentabilidade da MEH, em caso de alterações imprevistas no mercado.

Por outro lado, o anfitrião procurará ocupar a casa, eminentemente, com hóspedes que provêm de *sites* aos quais tenha de pagar uma comissão mais baixa. Todavia, a dependência em

demasia de um intermediário pode levar à insustentabilidade da MEH se o mesmo não cumprir com o acordado.

Ao estabelecer parcerias de mercado, o anfitrião deve estar ciente de que as centrais de reservas massificadas exigirão que a casa esteja sempre preparada para a hospedagem, sendo que, no período de baixa afluência, tal não é sempre possível, sobretudo quando o anfitrião não vive na casa ou na envolvente.

Vamos juntando ali e aqui. Tanto eu como a minha irmã vamos fazendo. Precisávamos de muito mais ocupação. A minha irmã meteu-se no *booking.com*. Recebe muito na hora; como estou no Porto, tenho medo de que haja alguma coisa que corra mal. As casas dependem da vida e estilo do proprietário. Há clientes mais e menos exigentes. O *booking.com* disse que, na nossa casa, não havia quartos suficientes e, portanto, não nos quis. Disse que não tínhamos suficiente espaço. Recebem muito na hora. Temos medo de não estar lá. Gosto mais de receber com reserva. No inverno tenho de aquecer, de preparar a casa. Se for na hora têm frio. Não é um hotel, é uma casa. Tem de se aquecer, tem de se preparar. [Entrevista n.º 43]

Existe uma elevada concorrência entre os parceiros de mercado, mas o grosso das reservas são diretas. Existem casas que veem utilidade em trabalhar em rede e outras não. O anfitrião negociará com os intermediários no sentido de obter mais reservas de clientes. Pode optar por pagar à comissão ou pagar, anualmente, um determinado montante. Os intermediários darão mais visibilidade junto dos clientes às casas que lhes pagarem montantes mais elevados.

Como temos vindo a verificar, existem centrais de reservas que trabalham, preferencialmente, com o hóspede insensível e outras que trabalham com o hóspede sensível à MEH. Naturalmente, o anfitrião procurará trabalhar, primeiro, com o hóspede sensível; porém, para elevar a sustentabilidade, é possível que tenha de abrir a sua casa ao hóspede insensível à MEH.

Se a capacidade de hospedagem da casa for muito reduzida, tal coartará a possibilidade de a casa se integrar em rede com parceiros massificados. Se o anfitrião privilegiar parceiros de massa para alcançar um maior número de hóspedes, obterá, essencialmente, hóspedes de curta hospedagem, em que a personalização se fará com bastante dificuldade.

Na realidade, é possível que, para ocuparem as divisões de hospedagem, os anfitriões tenham de estabelecer parcerias com centrais de reservas de massa, vocacionadas para hóspedes sensíveis e insensíveis à MEH. Assim, para sustentar a casa e superar as casas congéneres, o anfitrião poderá ter de estabelecer parcerias menos vantajosas, mas que lhe permitem manter mais ocupada a capacidade de hospedagem da casa.

Elevar a sustentabilidade obriga a chegar ao mercado, logo, os parceiros de massa são essenciais. Com efeito, determinados parceiros podem obrigar a MEH a formalizar-se. Na realidade, tem havido uma mudança de paradigma; os anfitriões que, antes, trabalhavam com as agências de viagens, estão, cada vez mais, a utilizar a *internet* para conseguir reservas. Devido a este contexto, tanto a procura como a oferta cresceram.

Amplificar a visibilidade obriga a MEH a formalizar e a entrar na fase da profissionalização, o que aumentará a necessidade de o anfitrião se dedicar à modalidade.

9.2.8 “Trabalhando em Rede”

As casas têm a possibilidade de associar-se para obterem um enquadramento legal discriminatório positivo. Se uma das ameaças à MEH é o isolamento, a conexão a centrais de reservas, empresas de animação turística e instituições públicas é vital. Assim, parece haver um conjunto de maneiras de aceder ao mercado: pertencer a uma associação, conhecer o que outras casas estão a fazer ou aliar-se a *sites* de reservas.

Não obstante, as parcerias que se formaram até agora parecem não ter respondido devidamente às necessidades de visibilidade das casas junto dos clientes e de angariação de reservas.

As *Casas Açorianas* criaram uma classificação. Contrataram empresas externas para fazer a avaliação. Tive má avaliação por não ter respondido logo às chamadas. Arranjaram umas fórmulas de infernizar a vida às pessoas! Pensei em ir à Bolsa de Turismo de Lisboa, mas cobravam comissão de 20%. Normalmente, dou 10% às agências. Tenho de tirar da cabeça a ideia que tenho de ter uma grande ocupação!
[Entrevista n° 18]

Do mesmo modo, as parcerias informais entre os proprietários podem ajudá-los a adequarem a MEH ao enquadramento legal da estrutura política. É possível que o anfitrião não academicamente vocacionado procure mais estas parcerias informais para o esclarecerem. Parece existir uma parceria informal estreita entre anfitriões.

Por outro lado, pode trabalhar-se em rede com as casas congéneres para enviar hóspedes quando a casa já não dispuser de mais capacidade de hospedagem. Ademais, trabalhar em rede pode constituir um meio de a casa se articular melhor na envolvente.

Na verdade, ao trabalhar em rede, o anfitrião será levado a formalizar mais a sua MEH, resultando isto, tendencialmente, em avaliações positivas e num aumento da sustentabilidade da MEH.

Em síntese, a casa pode integrar-se em associações de casas, em centrais de reservas e/ou em portais de recomendações. Tudo isto visa otimizar a sua capacidade de hospedagem, aumentar a reputação da casa, conhecer o enquadramento legal e por aí em diante.

O motivo pelo qual algumas casas não pretendem trabalhar em rede prende-se com o facto de acreditarem sair prejudicadas no que toca às reservas de clientes. Na realidade, as redes de casas podem oferecer vantagens para uns anfitriões e desvantagens para outros. A questão da classificação das casas e da sua visibilidade nas redes, bem como as comissões exigidas para que a casa delas possa fazer parte, podem reduzir a sustentabilidade.

Efetivamente, integrando-se em rede, a casa pode ter um maior peso para afetar a formulação da legislação por parte da estrutura política. Os proprietários podem ver na associação uma maneira de estarem mais informados e apoiados no que diz respeito à MEH.

O anfitrião integrará a MEH na rede de casas para aumentar a sustentabilidade da casa e para diferenciar a proposta de hospedagem. Em verdade, um grande número de casas congéneres pode ajudar a dar visibilidade à MEH junto das estruturas políticas, por forma a mitigar e a adequar o enquadramento legal à funcionalidade da casa.

Para melhorar a reputação da MEH, na generalidade, deve haver um conjunto de padrões de formalização comuns às casas congéneres. Todavia, há casas que preferem permanecer sozinhas sem se integrarem. Com efeito, estando associada, pode sobrevir um conjunto de requisitos de formalização que a casa tem de acatar (e.g. disponibilizar fichas de avaliação).

9.2.9 “Obtendo Avaliações Positivas da Hospedagem”

Para obter avaliações positivas da hospedagem, o anfitrião desejará ter a casa permanentemente preparada para a hospedagem, de modo a melhorar o retorno dos hóspedes. O retorno positivo leva a que os hóspedes recomendem a experiência a outros clientes. De facto, os hóspedes podem sugerir a experiência da casa e/ou a da envolvente.

Como vimos, o retorno do hóspede pode advir de várias fontes: livros de honra, comentários na *internet*, cartas trocadas depois da experiência. Portanto, o anfitrião deve revelar boa capacidade de relacionamento interpessoal para obter avaliações positivas da hospedagem, não deixando que o seu estado de espírito ou o do pessoal exerçam efeitos negativos na proposta de hospedagem oferecida.

O retorno que os hóspedes transmitem aos amigos e conhecidos valoriza a reputação da casa e gera mais ocupação do que aquela que é garantida pelos hóspedes fiéis à proposta de hospedagem. Deste modo, o anfitrião deve procurar agradar, mesmo àqueles hóspedes que se mostram insensíveis à MEH.

A forma como se processa o contacto entre hóspedes, anfitrião e pessoal, a qualidade da proposta de hospedagem e a sua articulação com a envolvente contribuem para o estabelecimento de um retorno positivo ou negativo. A avaliação positiva da hospedagem leva a que os hóspedes escrevam no livro de visitas, enviem postais afetuosos ou escrevam apreciações positivas em sítios na *internet* como o *booking.com*.

O anfitrião comprou camas no *IKEA*, para substituir as camas antigas que o marceneiro não conseguiu recuperar, e restaurou as camas antigas remanescentes, para que não rangessem – que era uma das reclamações que os turistas faziam no *booking.com*. A outra reclamação era relativa à iluminação insuficiente, que o anfitrião está a reformular [...] Vantagem do *booking.com*: os anfitriões ficam com o *feedback*. [...] Em turismo, é muito importante trabalhar sobre o *feedback*! [Observação nº 3]

Por conseguinte, o objetivo do anfitrião é receber avaliações positivas dos hóspedes em relação à sua proposta de hospedagem. O retorno pode ser espontâneo ou induzido pelo anfitrião. O retorno positivo na *internet* pode melhorar a reputação da casa e, conseqüentemente, a sua visibilidade.

Quando os hóspedes saem, o anfitrião procura obter retorno da sua experiência na casa. A proximidade do contacto poderá, também, melhorar o retorno que o hóspede faz da MEH, levando a amigável a relação com o hóspede. Por outro lado, é possível que os hóspedes de longa duração sejam mais exigentes com a experiência do que os de curta duração; como tal, o anfitrião tem de estar atento ao retorno para os fidelizar.

Se a avaliação da hospedagem é positiva, o número de reservas será maior, quer através dos comentários na *internet*, quer através do passa-a-palavra. A personalização é uma das mais-valias que estas casas oferecem e que é reconhecida pela avaliação que os hóspedes fazem da MEH.

Sucedem, ainda, que os valores fazem parte da MEH. Se o anfitrião e o pessoal, enquanto valorizadores da hospedagem, não transmitirem os valores corretos, a avaliação da proposta de hospedagem sairá afetada. Se veicularem os valores corretos, o retorno sairá beneficiado. Logo, o anfitrião deve tratar os hóspedes com todos os mimos (i.e., personalizar) para obter avaliação positiva que granjeará mais reservas no futuro e, por consequência, elevará a sustentabilidade.

Deste modo, o retorno é um direito que o hóspede tem de avaliar a experiência e saber se esta correspondeu à sua expectativa e aos padrões de serviço que justificam o preço pago pela hospedagem. O hóspede tem o direito de exigir se houve falha do serviço. Com efeito, obter avaliações positivas junto dos hóspedes permitirá, também, à casa ter uma boa visibilidade sem ter de reduzir a sua sustentabilidade com os encargos dela decorrentes.

É possível que haja uma necessidade cumulativa de retorno por parte dos anfitriões; por este facto, estes têm sempre preparados livros de honra e, quando estes acabam, providenciam outros. Tal é sinal de que os hóspedes ficam realizados com a proposta de hospedagem. O anfitrião deve, portanto, pugnar para que a MEH esteja num bom posicionamento, para que esteja no topo das preferências dos hóspedes.

A profissionalização do pessoal pode constituir uma forma de incrementar o retorno. Na realidade, o anfitrião deve dedicar-se a incrementar as avaliações, mas sem colocar em causa os valores da MEH.

Em síntese, o retorno positivo da MEH melhora a reputação da casa, incrementando a sua visibilidade, ocorrendo, desta maneira, um acréscimo da sua sustentabilidade. As avaliações positivas concorrem para que o anfitrião se dedique mais à MEH, porque contribuem para a sua realização. A formalização da MEH e a sua personalização terão efeitos positivos no retorno dos hóspedes insensíveis.

Ao procurar incrementar o retorno, pessoalizando a MEH, o anfitrião poderá obter como resultado que uma hospedagem curta se converta numa hospedagem longa, i.e., que haja um prolongamento da relação com o hóspede. Assim, o que avulta na proposta de hospedagem é a proximidade e pessoalização do contacto, pois este pode ter efeitos muito positivos no retorno.

Por outras palavras, uma reputação alta da casa conduzirá à realização do anfitrião e a uma estrutura financeira positiva, que culminará num aumento da sua dedicação. Ou melhor, se a casa elevar a sua reputação, tal implicará um aumento da sustentabilidade da mesma e, por conseguinte, uma melhoria da sua estrutura financeira, permitindo uma aceleração do ritmo de recuperação.

9.2.10 “Obtendo Avaliações Negativas da Hospedagem”

Por vezes, o anfitrião corre o risco de desagradar aos hóspedes no curto prazo para garantir que lhes agrada no longo prazo. Assim, caso haja uma avaliação negativa da hospedagem, o anfitrião procurará que ela tenha lugar durante a mesma, para que ele possa remediá-la. Se o retorno negativo se der quando a experiência finda, as possibilidades de fidelizar o hóspede e de conservar a reputação da casa são ínfimas.

No primeiro ano em que abri a casa a alguém, abri a janela de um dos quartos e um hóspede queixou-se que estava cheio de moscas. O meu marido disse para substituir as toalhas, porque o hóspede se queixou de que os filhos não se limpiavam às toalhas com tantas moscas. Estes mesmos hóspedes, agora, vêm todos os anos. Para os miúdos, férias que não tivessem, pelo menos, três dias aqui não eram férias. Em agosto reservo quartos perto uns dos outros para os membros desta família. Agora, que os filhos já são mais velhos, reservo quartos mais longe uns dos outros, a pedido dos pais. A primeira impressão foi horrível. Pensei: vou passar 10 dias com estes energúmenos. Mas foram deliciosos a partir daí e os miúdos adoraram.
[Entrevista n.º 28]

Por conseguinte, o retorno negativo virá, principalmente, de hóspedes insensíveis à MEH. A má avaliação pode estar relacionada, igualmente, com a insuficiente formalização da MEH ou, mesmo, com a sua diferenciação relativamente à proposta de hospedagem dos alojamentos massivos. Obviamente, os retornos negativos implicam uma inadequação da MEH ao que os

hóspedes pretendem. Tal é visível, por exemplo, pela exigência manifestada pelos hóspedes e comentários negativos nas centrais de reservas na *internet*.

Por outro lado, o carácter informal da hospedagem pode, também, fazer com que os autores de avaliações negativas decorrentes da menos boa funcionalidade da casa possam ser ressarcidos no ato da hospedagem, algo que não sucederia no alojamento massivo, onde a personalização é reduzida ou inexistente.

De igual modo, sobrevirá uma avaliação negativa da hospedagem se o anfitrião procura cortar nos encargos fixos, sacrificando a formalização da MEH. Daí decorre que tenha de haver um equilíbrio entre a formalização da MEH oferecida e as necessidades de manter a sustentabilidade elevada.

9.3 “Identidade”

“Identidade” é uma das subcategorias do conceito de mais alto nível que atrás designámos de “Casa”. Por seu turno, o conceito “Identidade” é caracterizado pelas seguintes propriedades: “Genuinidade”, “Exclusividade” e “Funcionalidade”. Nas três secções seguintes serão explanados estes conceitos de nível inferior.

9.3.1 “Genuinidade”

A refuncionalização estabelece uma ponte entre a tradição e a contemporaneidade. Reconverter sem fazer a casa perder a traça original e dotá-la de equipamentos confortáveis para a estadia dos hóspedes (i.e., formalizá-la) constitui um dos princípios orientadores do anfitrião. De facto, pode recuperar-se tendo em conta a genuinidade da casa ou recuperar-se de maneira inautêntica.

Em casas em que o recheio tenha sido objeto de partilhas ou degradação, o proprietário, ao refuncionalizar, procurará manter-se fiel à genuinidade, comprando recheio em antiquários ou, eventualmente, mandando fazer recheio que pareça vinculado a uma época remota. Por vezes, contudo, a recuperação da casa e o recheio renovado podem corresponder a um ideal restauracionista de uma idade dourada que é do agrado dos seus preponentes.

Quanto aos tetos trabalhados em gesso, não há muitos artistas que façam esse trabalho. Tive de chamar pessoal das Belas Artes, espanhóis que orientaram pessoas da região para fazer marmoreado veneziano. Foi-nos difícil encontrar os artistas adequados para a recuperação. Os azulejos que estavam deteriorados foram difíceis de recuperar. Levámos cerca de três anos e meio a comprar móveis. O projeto todo de recuperação demorou quatro anos. [Entrevista n° 42]

Nos anexos da casa, onde a identidade não é tão vincada, uma reconversão profunda pode aproximar a formalização da hospedagem à do alojamento massivo. Neste sentido, o estilo clássico de refuncionalização é mais conservador da identidade da casa.

Ao aderir à fase de profissionalização, o anfitrião pode optar por um recheio que esteja menos de acordo com a identidade da casa, mas que seja mais funcional. Por outras palavras, ao formalizar, o anfitrião pode optar por elevar a sustentabilidade adquirindo recheio pouco fiel à identidade. Pode, também, comprar recheio para criar uma outra identidade mais consonante com um estilo moderno de refuncionalização. Não obstante, numa casa que tenha sofrido uma quebra de transmissão, o anfitrião por aquisição pode tentar recuperar a casa sendo fiel à sua identidade.

Assim, esta identidade pode ser genuína ou objeto de modificações para oferecer maior autonomia aos hóspedes. A quebra de transmissão ou a incapacidade de recuperar intensamente a casa podem conduzir a uma degradação da identidade da mesma.

Na realidade, a importância parece estar, cada vez mais, a ser conferida à formalização da proposta de hospedagem (particularidade da fase de profissionalização) e já não somente à genuinidade da identidade da casa (característica da fase da improvisação), o que vem contrariar o enquadramento legal primitivo da estrutura política, que privilegiava a identidade em detrimento da formalização.

Assim, a genuinidade da identidade da casa é preservada, também, adquirindo recheio que não entre em contradição com ela. Neste contexto, o anfitrião poderá optar por ser fiel à identidade e, como tal, não aumentar tanto a capacidade de hospedagem como seria desejável para elevar a sustentabilidade.

Na MEH, o recheio é, muito frequentemente, único. Existem, por exemplo, inúmeras fotografias de familiares, de antepassados, que dão um certo carácter de casa vivida e de casa com passado que o alojamento massivo não possui. Os objetos não são padronizados, como no alojamento massivo, e não são revestidos de utilidade imediata, mas pertenceram a alguém.

A identidade remete para o facto de a casa poder ser vista como um microcosmos da envolvente próxima (i.e., região) ou mais afastada (i.e., país). Assim, o hóspede, ao contrário do que se sucede num alojamento massivo, tem acesso às raízes, à tradição, ao bucólico em vias de desaparecer. Ganhará em genuinidade o que perderá em formalidade.

Uma estratégia de exibição de genuinidade é decorar a casa como se fosse só para a família lá viver, mas abri-la aos hóspedes de uma maneira quase *voyeur*, como quem entra na casa dos outros e vê como eles vivem. Há uma vinculação vicária que a MEH permite ao hóspede experimentar. Existe uma quebra de rotina. O recheio e a arquitetura convidam a esta vinculação vicária.

Assim, o reclamo da MEH para o cliente é algo que depende da localização da casa na envolvente, da reputação da mesma, mas, também, da habilidade do anfitrião em fazer uma simbiose entre o estilo de refuncionalização clássico e moderno, que cativa hóspedes sensíveis e insensíveis à MEH.

De outro modo, o facto de as casas onde se desenvolve a MEH disporem de recheio de valor faz com que a massificação deste tipo de turismo seja algo a evitar. Caso contrário, a casa pode tornar-se um parque de diversões com “decoreação para inglês ver”.

Sucedem, também, que o anfitrião pode substituir recheio com vinculação familiar à casa por recheio não genuíno, uma vez que os clientes insensíveis tomam a MEH pelo alojamento massivo e, em alguns casos, subtraem recheio como *souvenir*.

O estilo híbrido e o estilo moderno parecem operar uma alteração na identidade da casa no que toca ao interior dos anexos. Assim, existem casas em que o recheio é mais autêntico que noutras. É possível que a segregação progressiva, característica do estilo híbrido, acarrete consigo a inautenticidade dos espaços. Na realidade, a necessidade de atrair hóspedes insensíveis poderá justificar a falta de genuinidade da identidade. A genuinidade é, então, o grau de fidelidade à identidade original da casa.

A genuinidade é vendável numa sociedade cada vez mais homogénea de produtos de belo aspeto, mas de sabor estereotipado. Daí decorre que, estando boa parte das casas localizada junto ao campo, faça sentido vender o apego aos hóspedes como algo de genuíno. Enfim, a genuinidade está, também, relacionada com o apego que a família tem à casa. Uma formalização excessiva pode pôr em causa este apego, ao comprometer a genuinidade da casa para refuncionalizar melhor a MEH.

9.3.2 “Exclusividade”

A identidade da casa pode, também, concorrer para que a mesma tenha uma melhor visibilidade no mercado. Cada casa tem uma identidade única, diferentemente dos alojamentos massivos.

Na MEH, o *terroir* familiar simbolizado pela casa é parte importante da proposta de hospedagem. Como vimos acima, uma das mais fortes motivações para os hóspedes internacionais pernoitarem na casa é conhecerem profundamente a cultura da envolvente. Assim, a exclusividade da casa é uma estrutura condicional. Pode favorecer a elevação da sustentabilidade da MEH ou pode constrangê-la. De facto, as estruturas políticas estabelecerão um enquadramento legal discriminatório positivo para os casos em que a identidade da casa justifique proteção. Esta salvaguarda aplica-se, igualmente, ao espaço envolvente à casa. A razão da proteção da casa prende-se com a sua utilidade pública, que lhe é conferida pela sua exclusividade.

Sucedem, também, que boa parte das casas dispõe de um chamariz, ou seja, algo de diferente na sua identidade que cria uma proposta de hospedagem diferenciada. Ademais, a proposta de hospedagem será tanto mais diferenciada quanto maior for a dimensão do espaço exterior, ainda que a MEH não tenha, como propósito imediato, a fruição de experiências no espaço exterior da casa, como sucede em outras modalidades. Não obstante, existem casas com maior ou menor terreno adjacente.

Como verificámos atrás, a casa é um símbolo da tradição familiar, regional e, em alguns casos, nacional. Contudo, com frequência, a sua identidade atrai, eminentemente, hóspedes sensíveis a esta unidade de património erudito. Para atrair hóspedes insensíveis à MEH, uma solução pode ser, por exemplo, a criação de obras de arquitetura moderna. A existência de reclamos desta magnitude aumenta a visibilidade da casa, atraindo hóspedes insensíveis à MEH.

Este novo edifício que construímos é uma obra-prima de arquitetura. Um quinhãozinho dos hóspedes são arquitetos. O edifício é uma obra-prima do arquiteto César Machado Moreira. O edifício está muito bem estruturado. Tem lá tudo, uma salinha [...] Está em dezenas de *sites* de arquitetura. Quando foi produzido, foi tido como uma coisa muito boa [...] O facto de o projeto ter sido concebido por bons arquitetos fez com que tenha sido citado em revistas estrangeiras, guias de arquitetura. [Entrevista nº 6]

Por conseguinte, a identidade da casa pode aumentar a sua reputação. Cada casa é diferente, é exclusiva, ao arripio do que acontece com o alojamento massivo. A MEH pode contemplar variações importantes ao nível da proposta de hospedagem. A arquitetura, o recheio e a história da casa podem, também, ter implicações na diferenciação da proposta de hospedagem, bem como a atratividade e o apetrechamento da envolvente.

A casa é um microcosmos cultural, pelo que o hóspede sensível tem preocupações desta natureza. Neste sentido, a exclusividade é algo que contribui para que a casa antiga possua um valor maior do que outras casas mais modernas, que se dedicam a distintas modalidades de exploração da hospedagem. A casa está ligada a uma história de família, sendo que o clã pode ser o do anfitrião, se ele for de linhagem, ou não, se ele o for por aquisição.

Ao refuncionalizar, o anfitrião pode candidatar-se a financiamento da estrutura política. Não obstante, esta privilegia a atribuição de financiamento a casas com maior utilidade pública, logo, maior exclusividade. O facto de as casas e a envolvente serem diferentes de região para região concorre, também, para a exclusividade da MEH.

Por conseguinte, a casa é exclusiva: é única pela arquitetura, pela sua história, pelas estórias familiares que encerra e que reportam para uma identidade que o alojamento massivo não possui. Existe um conjunto de vivências que ali estão encerradas e que poderão fazer parte da proposta de hospedagem. Cada casa é única, sendo que todas possuem em comum uma identidade.

Portanto, a identidade da casa valoriza a hospedagem e é suscetível de concorrer para a sustentabilidade da MEH. O carácter de exclusividade comporta amiúde um *ex-libris*, que é a principal atração da casa. Pode ser um *ex-libris* a nível da arquitetura, de jardim, etc. O *ex-libris* é parte fundamental da proposta de hospedagem de cada casa e pode motivar visitas especiais à casa, somente para dela fruírem.

Na realidade, os hóspedes procuram tomar contacto com um modo de vida diferente, consubstanciado na possibilidade de viverem numa casa com recheio antigo. Os hóspedes sensíveis, sem dúvida, vêm em busca da experiência de vivência numa casa antiga.

Em síntese, a casa transmite a tradição familiar, regional e nacional ao hóspede. Uma estadia na casa permite ter um mais cabal acesso a modos e costumes regionais e nacionais da envolvente. A casa tem um valor artístico e um valor familiar que é uma mais-valia da proposta de hospedagem que se pretende vender. Por outro lado, a reputação da casa é aumentada se esta

tiver um chamariz com impacto nacional ou internacional, pois a visibilidade da casa pode ser incrementada pela sua identidade excecional e pela exclusividade da sua envolvente.

9.3.3. “Funcionalidade”

De que forma é que a arquitetura da casa condiciona a experiência turística? Que limitações cria ela à fruição do espaço e que virtualidades apresenta para suscitar as preferências dos hóspedes?

Ao optar por um estilo clássico, o anfitrião estará a escolher um paradigma de refuncionalização que está condicionado pela identidade primitiva da casa e por um enquadramento legal mais restrito da estrutura política. Por outro lado, quanto mais ampla for a refuncionalização da casa, maior financiamento a estrutura política dispensará à MEH.

Sem embargo, a identidade da casa é um impedimento à sua completa refuncionalização. O grande constrangimento à reconversão é a função anterior histórica da casa, em que havia mais salas do que, provavelmente, aquelas que são necessárias e menos quartos do que aqueles que, agora, são precisos para a sustentabilidade da casa. Na verdade, o anfitrião tem de respeitar a identidade da casa para que a reconversão não traia o seu espírito original e histórico.

De igual modo, a identidade é, ao mesmo tempo, um incentivo à hospedagem, mas, pelas suas limitações, é, outrossim, um contratempo à massificação da hospedagem. A arquitetura das casas requer sensibilidade e contenção por parte do hóspede. Os constrangimentos relativos à identidade da casa refletem-se na MEH, ao poderem concorrer para que a casa feche a sua capacidade de hospedagem no período de baixa afluência.

Neste contexto, os espaços interiores da casa-mãe terão menos funcionalidade do que os anexos, uma vez estes últimos foram construídos quase de raiz para a MEH. Também casas que sofreram uma recuperação de altíssima intensidade podem ter uma funcionalidade superior.

Muito dificilmente as casas podem ter o conforto do hotel construído com tecnologia do século XXI. Se fizermos como esse proprietário, corremos o risco de perder a identidade. [*Entrevista n.º 46*]

Efetivamente, a identidade específica da casa é lesiva da sua sustentabilidade, uma vez que conduz a encargos mais elevados de recuperação e hospedagem. A identidade da casa acarreta

uma maior dedicação do anfitrião à MEH e contribui, igualmente, para que a casa não possa elevar a sua sustentabilidade com grupos de hóspedes que não teriam sensibilidade para as contingências de funcionalidade da casa ou da sua reduzida capacidade de hospedagem de raiz (e.g. os hóspedes de negócios).

9.4 “Estrutura Financeira”

A subcategoria vertente está incluída na categoria “Casa”, que se acha num nível mais elevado de abstração. Dentro desta subcategoria estão incluídas as seguintes propriedades: “Sustentabilidade do Modelo Económico da Casa”; “Elevado Capital Próprio”; “Reduzido Capital Próprio”; e “Buscando Financiamento na Banca”.

9.4.1 “Sustentabilidade do Modelo Económico da Casa”

A MEH foi a solução escolhida para preservar a casa, evitando vendê-la ou degradá-la. A MEH parece não ter como objetivo a lucratividade, uma vez que os encargos fixos são elevados e a dimensão da casa é pequena, mas sim a autossustentabilidade que permita robustecer uma estrutura financeira que viabilize a recuperação do imóvel.

A MEH, quando é sustentável, subvenciona o financiamento para a refuncionalização e custeia os juros a ela relativos. Não obstante, a MEH pode ser insustentável pelo facto de o anfitrião, pura e simplesmente, não querer dedicar-se suficientemente. Para que a MEH seja rentável, o anfitrião e família terão, forçosamente, de se dedicar mais à MEH.

Quando a casa não é adquirida com o propósito da obtenção de lucro, a MEH emerge como solução económica para a recuperação. Os rendimentos da atividade subsidiam a refuncionalização e o pagamento aos colaboradores. Na realidade, a ocupação da capacidade de hospedagem evita a degradação. Neste caso, a MEH seria uma forma de assegurar um investimento constante, sem que o proprietário tenha de empregar o seu capital próprio. Se a casa se sustenta, as receitas da MEH conseguem suprir os encargos fixos. Todavia, é necessário elevar a sustentabilidade para suportar a recuperação contínua de que a casa necessita. Assim, a MEH deve autossustentar-se, pelo que o capital próprio apenas deve ser utilizado se se

verificar o imperativo de fazer recuperações profundas, que não possam ser sustentadas pelo rendimento da MEH.

O apego familiar é o móbil para a transmissão. Como a casa necessita de se autossustentar, a MEH foi a solução adotada. Assim, a principal preocupação dos proprietários parece não ser o lucro, mas sim a transmissão da casa em melhores condições. Pretende-se assegurar a continuidade.

Na fase de improvisação, o capital com facilidades de pagamento, facultado pela estrutura política, é mais vultuoso, pelo que a pressão da sustentabilidade não é tão elevada. Na fase da profissionalização, uma estrutura financeira negativa conduzirá a condições de financiamento menos vantajosas e acarretará um abrandamento no ritmo de recuperação ou um abaixamento da sua intensidade. Tal terá, por seu turno, como consequência uma menor sustentabilidade, pois os custos de recuperação são elevados e a proposta de hospedagem é menos satisfatória para o hóspede em virtude da degradação acentuada da casa.

Deste modo, algumas casas conseguem atingir a autossustentabilidade e outras são cronicamente insustentáveis, exceto no período de alta afluência. Se o MEC não for autossustentável, o proprietário terá de recuperar com capital próprio. De facto, há casas que não suportam a imprevisibilidade do mercado e terminam com a MEH.

Na verdade, estes proprietários parecem não querer muito mais do que cobrir os custos da atividade de recuperação da casa, sendo, provavelmente, esse o objetivo que os faz continuar no negócio. Contudo, em época de forte estrangulamento económico, este objetivo primeiro de subsistência pode estar em causa.

Para elevar a sustentabilidade, as casas fazem os possíveis para reduzir custos fixos. O adiamento das despesas não prioritárias é uma das formas de o fazerem; outros meios utilizados são a redução dos encargos com a visibilidade ou a opção pela visibilidade gratuita, ou, até mesmo a diminuição das deslocações a partir da casa.

Com efeito, o contexto económico pode ter implicações lesivas na sustentabilidade da MEH, reduzindo a frequência de hóspedes nacionais. Sendo a sustentabilidade do MEC reduzida, o anfitrião procurará aumentar a sua visibilidade através de publicidade gratuita ou através da presença em meios da comunicação da envolvente.

Por outro lado, a MEH permite preparar a casa para a transmissão e preservar a vinculação familiar (i.e. apego). A preservação do património constitui a principal preocupação, sobrepondo-se à realização de mais-valias ou rentabilizações nefastas. A MEH oferece os

rendimentos para essa manutenção. A MEH é a solução económica para a quebra de transmissão. O anfitrião procura, assim, reconverter a casa na MEH para procurar cumprir o ideal de sustentabilidade da casa.

O anfitrião de linhagem estará instado a criar um projeto de investimento na recuperação para prosseguir com a transmissão. É possível que, se a MEH for sustentável e daí advier capital suficiente, a recuperação seja menos vultuosa do que seria no futuro.

Na realidade, a MEH permite à estrutura política renovar o parque patrimonial erudito de alcance regional e, aos proprietários, permite-lhes resolver problemas relacionados com a utilidade da preservação da casa, numa época em que a agricultura deixou de ser a atividade principal do país.

A continuidade pressupõe que os descendentes possuam suficiente capital próprio para a manutenção da casa ou que dotem a casa de um modelo de exploração viável para a sua sustentabilidade. Não obstante, há graus de satisfação com a solução adotada para a preservação da casa – a implementação da MEH. Há, portanto, anfitriões realizados e anfitriões não realizados com a MEH. A avaliação deve refletir a capacidade de a MEH cumprir melhor ou pior dois requisitos que lhe dão cabimento: sustentabilidade da casa e recuperação da mesma.

No verão sim, no inverno é muito fraco. A montra é o Buçaco. A partir de 2006/07, a economia começou a descer. Atualmente é muito difícil sustentar. Esta casa é do séc. XIX e é familiar. Há muitas despesas de manutenção. A casa vem de um Sr. Eng.º Duparchy, que veio liderar a construção dos caminhos-de-ferro. Foi comprada pela família da minha mulher. Atualmente atravessa muitas dificuldades de sustentabilidade. Os alojamentos baixaram bastante. Este tipo de turismo é das modalidades mais importantes. Transmite os valores aos estrangeiros. A atividade está muito dividida entre turismo de luxo e o resto. O TH também foi afetado por esse aspeto. Enquanto há vida, há esperança. Com a melhoria da economia, contamos melhorar a atividade. Há, ainda, as casas de campo e de aldeia, em que não é obrigatória a presença dos donos. [Entrevista nº 20]

Sendo certo que os proprietários estrangeiros têm mais capital próprio, é normal que estes estejam dispostos a ser anfitriões por aquisição. De facto, obter financiamento pode reduzir a sustentabilidade se o proprietário não dispuser de suficiente capital próprio. Por outro lado,

alterar o estilo de refuncionalização da MEH pode redundar numa maior capacidade para obter capital próprio.

Se o capital próprio do proprietário pode ser utilizado quando a sustentabilidade da MEH é reduzida e o financiamento é insuficiente para recuperar, também é verdade que o capital próprio do proprietário pode ser incrementado pela sustentabilidade da MEH e do MEC, ainda que modestamente.

Na verdade, a sustentabilidade da MEH e a sua implementação somente serão necessárias se o anfitrião não dispuser de suficiente capital próprio. Desta forma, a MEH pode ser implementada inicialmente, mas depois, findas as obrigações devidas ao financiamento com capital com facilidades de pagamento, o anfitrião, se tiver suficiente capital próprio, poderá dispensar os rendimentos da MEH, logo, pode cessar a atividade.

Em suma, o ritmo e a intensidade da recuperação estarão dependentes da existência de capital próprio ou de capital proveniente da sustentabilidade da MEH. Desta forma, a degradação da casa refletirá o ritmo e a intensidade da recuperação impostos.

Para além disso, a casa pode optar por uma ou várias modalidades de exploração económica. Todavia, a MEH, presuntivamente, permitirá um ritmo de recuperação mais rápido, uma vez que tal é necessário para criar uma boa reputação à casa que, por seu turno, lhe permita elevar a sustentabilidade. Além disso, como já verificámos acima, para recuperar a casa profundamente, o anfitrião pode, caso não possua capital próprio suficiente nem financiamento das estruturas políticas, utilizar os rendimentos provenientes de outro MEC que seja compatível.

Por conseguinte, alguns anfitriões que valorizam a recuperação por forma a cumprirem a sua missão e transmitirem a casa nas melhores condições à geração seguinte viram-se na necessidade de aderirem à MEH. Tal conduz a que haja anfitriões que são vocacionados para a MEH e que, portanto, estão dispostos a dedicar-se à atividade, e outros que não o são e que, portanto, se dedicam o mínimo ou nada.

Ou seja, a MEH foi a solução adotada para a conservação e manutenção do património associado à casa. É uma casa de família que se abre a terceiros (hóspedes) a troco de uma retribuição. Neste sentido, o anfitrião deve zelar pela rentabilidade da casa. Visto que a função agrícola, em boa parte das casas, já não é sustentável, a MEH foi vista como solução.

Em derradeira análise, se a principal preocupação do anfitrião é a recuperação e manutenção da casa, ele trava uma luta permanente contra o tempo. A MEH deve contribuir,

essencialmente, para este primeiro objetivo. Se contribuir para o sustento do anfitrião, então permitir-lhe-á dedicar-se completamente à atividade.

9.4.2 “Elevado Capital Próprio”

Caso a estrutura política não aprove financiamento para o projeto de recuperação, o anfitrião pode optar por manter um projeto de investimento com capital próprio. A refuncionalização depende da existência de fundos na estrutura financeira: fundos próprios ou acesso privilegiado a financiamento. O facto de os anfitriões possuírem uma estrutura financeira sólida antes de solicitarem o empréstimo permitir-lhes-á obter condições mais favoráveis de negociação face à estrutura política e aos agentes da refuncionalização (i.e., empreiteiros). Caso contrário, pode haver lugar a ludíbrio por parte dos agentes da reconversão.

De igual modo, a estrutura financeira positiva da casa junto dos bancos permitirá condições de financiamento mais vantajosas, o que conduzirá a uma recuperação mais intensa da casa, fazendo com que, desta forma, a proposta de hospedagem seja mais satisfatória e, por esta via, haja uma elevação da sustentabilidade da casa. No caso de o anfitrião dispor de suficiente capital próprio, poderá reduzir a capacidade de hospedagem da casa.

Se o anfitrião possuir capital próprio elevado, poderá dispensar do financiamento da estrutura política para recuperar a casa e até, mesmo, prescindir de sustentar a casa através da MEH. Tal permitir-lhe-á não conceder acesso a mais ninguém senão à família, preservando, assim, o apego. Ou pode dar-se o caso de o capital próprio do anfitrião ser elevado em suficiente medida para dispensar das modalidades de exploração económica enquanto fadoras da sustentabilidade da casa, implementando-as tão-só para granjear reputação à casa e para autorrealização do anfitrião.

O dono da casa que tiver capital próprio procurará evitar o financiamento da estrutura política, uma vez que tal suscitará certos encargos, como o de manter a modalidade durante determinado período de tempo (e.g. 10 anos). Estes anfitriões evitarão, igualmente, estar presos ao financiamento da banca, que lhes trará, também, encargos de outra ordem. A recuperação de alta intensidade da casa exige elevado capital próprio por parte do anfitrião. A reconversão envolve investimentos, muito frequentemente, avultados.

Em síntese, recorrer somente a capital próprio apresenta vantagens porque exime o anfitrião de obrigações relativamente às estruturas políticas ou à banca. Possuir capital próprio

permite, também, negociar a recuperação em termos mais vantajosos com os agentes da intervenção. Assim, para obter financiamento da banca ou da estrutura política, o anfitrião deve possuir bastante capital próprio ou o MEC que implementou deve ser sustentável, para que as condições sejam menos lesivas da sua estrutura financeira.

Por outro lado, ao não cumprirem com as condições do projeto de investimento, os anfitriões terão de recuperar recorrendo a capital próprio. Uma das razões para o anfitrião não procurar capital com facilidades de pagamento conferido pela estrutura política podem ser as imposições por parte desta respeitantes ao projeto de investimento. Por consequência, o anfitrião poderá ter de financiar a MEH através do capital próprio e financiamento da banca. Assim, quanto mais capital próprio o anfitrião tiver para a recuperação, mais liberto estará na forma como a implementa.

Nós não tivemos apoios. Não quisemos ter um vínculo às entidades envolvidas. Há 20 anos era muito dúbio. Os meus pais tinham algum receio dos vínculos. Aos poucos, fomos recuperando a casa sem nunca recorrer ao financiamento. Não tivemos. Não havia certeza, estava tudo no início. Os meus pais pensaram: será que vão meter um pé em nossa casa? Só fizemos financiamento a nível agrícola. Foi há dois anos. Há 23 anos não tínhamos essas garantias e, portanto, não arriscámos.
[Entrevista n.º 49]

Como verificámos, o proprietário pode optar por recorrer ao capital próprio para não ficar refém da entidade bancária, podendo, para tal, hipotecar a casa. Com efeito, a refuncionalização da casa exige liquidez. Por outras palavras, ou o proprietário tem capital de família, ou é abastado, ou injeta capital de outra modalidade, ou pede emprestado. Assim, o financiamento não é uma etapa obrigatória da implementação; se o proprietário possuir capital próprio que lhe permita não ter de se candidatar a financiamento da estrutura política, ele poderá superar estas contingências. Ao preferir o financiamento da casa com capital próprio, ele evitará uma possível ingerência da estrutura política ou da banca na sua casa.

Como é óbvio, o proprietário que tiver mais capital próprio terá mais capacidade de recuperar com alta intensidade e ritmo acelerado. Elevado capital próprio oferece margem de manobra ao anfitrião para se envolver ou não na MEH visando refuncionalizar a casa.

Por último, alguns novos proprietários veem na aquisição da casa uma boa maneira de passarem a reforma num local tranquilo. Parece não haver, nestes casos, uma visão empresarial

do investimento. Neste sentido, a existência de mais ou menos capital próprio influenciará a necessidade que o anfitrião terá de elevar a sustentabilidade da MEH.

9.4.3 “Reduzido Capital Próprio”

O proprietário da casa é, hoje, tendencialmente menos abastado do que era no passado remoto. Possuir reduzido capital próprio constitui um impedimento para implementar convenientemente a MEH. De facto, o financiamento da estrutura política à MEH pode ser condição *sine qua non* para a implementação.

No caso de anfitriões que não disponham de suficiente capital próprio, a MEH terá de ser altamente sustentável para que o anfitrião possa procurar financiamento na banca para recuperar. Para proprietários que dependem da MEH e que têm capital próprio aplicado em património, de difícil liquidez em tempos de crise, a sustentabilidade decrescente pode ser uma grande preocupação.

Na realidade, as estruturas políticas nacionais e comunitárias ofereceram, na fase de improvisação, condições de financiamento favoráveis à refuncionalização. Este financiamento das estruturas políticas apresenta maior acuidade para os anfitriões com pouco capital próprio, que só dele beneficiando lograrão recuperar com mais intensidade.

Os mesmos anfitriões que busquem financiamento na banca podem onerar a estrutura financeira da MEH, reduzindo a sua sustentabilidade. Assim, quanto mais capital próprio o anfitrião dispuser, melhores serão as condições para obter capital junto da banca.

Quando a estrutura política se nega a facultar financiamento com facilidades de pagamento, garantir capital junto da banca poderá ser a única opção. Em contexto económico recessivo, os bancos porão mais reservas à concessão de financiamento. Se o anfitrião não apresentar suficiente capital próprio, tal redundará num ritmo de recuperação mais lento.

O financiamento foi do Fundo de Turismo, a fundo perdido. Paguei os juros e, ao fim de 10 anos, acabaram os juros. Houve muita gente que obteve fundos e nunca recebeu hóspedes. Nunca tive turismo suficiente para pagar os juros. Foram obras grandes. Foi tudo novo, só praticamente a estrutura ficou. São 23 anos. Há 13 anos que não peço fundos. Recebemos empréstimo bancário que foi o Fundo de Turismo que forneceu. Naquela época os juros na banca eram altíssimos. Quando acabei de

pagar já estavam a quatro e tal. Como eu, muitas casas dali fizeram assim. Fomos pelo tradicional, pelo Fundo de Turismo. Mas não tínhamos movimento suficiente para pagar o empréstimo. Eu aconselharia quem tem dinheiro a meter-se nisto, mas desaconselharia quem não tem a fazê-lo. Passa-se um mau bocado. Era o meu marido a cobrir com o salário dele e, muitas vezes, com as suas economias. Naquele tempo os juros eram a 29%. Depois a banca abriu, abriu, abriu. Empréstava a toda a gente! Em 1980, nem pensar em ir aos bancos! [Entrevista n° 43]

Na ausência de capital próprio e de financiamento vantajoso da estrutura política suficiente para cobrir a refuncionalização, o proprietário pode optar por vender o património. Por outro lado, a inadequação da projeção da recuperação à sua concretização será lesiva da sustentabilidade, uma vez que o financiamento terá de ser complementado com capital próprio.

Portanto, quando o anfitrião escolhe o estilo de refuncionalização, torna-se necessário reconverter a casa. Para tal, o proprietário procurará candidatar-se a financiamento, ou porque a sua estrutura financeira não é suficiente para dar início ao projeto, ou porque pode obter financiamento em condições vantajosas.

Na fase de profissionalização, parece ser necessário possuir mais capital próprio para beneficiar de financiamento do que sucedia na fase da improvisação. Tal como sucede com o financiamento da estrutura política, a procura de financiamento junto da banca visa recuperar intensamente a casa sem onerar excessivamente o capital próprio. Tal situação não evita, todavia, que o capital próprio tenha de cobrir os juros de capital.

À guisa de remate, se o anfitrião não possuir capital próprio suficiente para financiar a constante recuperação, terá de procurar obter capital com ou sem facilidades de pagamento, respetivamente nas estruturas políticas ou na banca.

9.4.4 “Buscando Financiamento na Banca”

O financiamento pode ser problemático quando existe relutância do banco em financiar. Quando a recuperação é objeto de um financiamento baseado em capital próprio e capital emprestado da banca, tal comporta amortizações de capital que o proprietário terá de pagar.

Não obstante, este tipo de financiamento pode ser a solução para evitar a degradação da casa, quando as estruturas políticas se negam a financiar a recuperação do imóvel. Assim, as

estruturas políticas podem não validar o projeto de recuperação apresentado pelo proprietário, forçando-o a financiar-se com capital próprio ou capital emprestado pela banca. Para proprietários não abastados, é necessário contrair empréstimos para refuncionalizar.

A casa foi reconstruída. Tive de recorrer à banca. Há que fazer as amortizações, pagar os juros. Para além do capital próprio, há amortizações para pagar os juros [...] Recorri a fundos por intermédio de uma empresa de Lisboa, que preparou a parte de viabilidade económica. Estava com uma pressa enorme para ter a casa reconstruída. A empresa disse que podia começar, o que eu fiz. Quando os senhores do turismo cá vieram disseram que a casa não estava conforme o que tinha sido definido e perdi o acesso aos fundos. Isto por culpa daquela empresa. O projeto de arquitetura não teve direito a incentivo porque não cumprimos a regra de deixar a casa como estava aquando da vistoria. Perdi o financiamento de 60% a fundo perdido [Entrevista n.º 45]

De igual modo, a obtenção de financiamento na banca para a recuperação pode levar a que a casa entre num ciclo de sustentabilidade negativa, bem como pode instar o proprietário a entrar com o capital próprio para amortizar a dívida. É passível, igualmente, de conduzir a que, na pior das hipóteses, este tenha de endividar-se. Posto que a MEH não seja, muito frequentemente, suficientemente sustentável, o proprietário deve evitar pedir capital emprestado sem dispor de capital próprio suficiente para arcar com as despesas.

Em resumo, quanto mais capital próprio possuírem os proprietários, em melhor posição estarão para negociar com as estruturas bancárias. Ao buscar financiamento, o proprietário procurará beneficiar do financiamento favorável das estruturas políticas para, desta forma, evitar o financiamento desfavorável da banca e/ou próprio.

9.5 “Capacidade de Hospedagem”

A categoria em epígrafe varia quantitativamente de casa para casa, ainda que seja de dimensão reduzida por comparação com o alojamento massivo. Concetualmente, ela contempla as seguintes propriedades: “Elevada de Raiz”; “Reduzida de Raiz”; “Abrindo”; e “Fechando”.

9.5.1 “Elevada de Raiz”

Casas com maior capacidade de hospedagem permitem criar mais autonomia para família anfitriã e hóspedes. Do mesmo modo, a sustentabilidade varia consoante a capacidade das casas. Casas com capacidade de hospedagem elevada de raiz têm encargos fixos mais elevados. Não obstante, as casas com maior capacidade de hospedagem poderão, também, complementar a MEH com outros modelos económicos. Assim, ter muitos quartos pode ser positivo para o aumento da ocupação, mas exige custos acrescidos de refuncionalização.

A capacidade exterior da casa pode favorecer a sua sustentabilidade pela existência de MECs complementares, mas pode, igualmente, conduzir a uma avaliação tendencialmente mais positiva da MEH. Todavia, a maior capacidade da casa pode levar a que o anfitrião tenha de se dedicar mais. De facto, uma casa com grandes dimensões acarreta uma maior entrega à MEH.

A casa tem 300 lâmpadas, agora vamos substituir tudo por lâmpadas economizadoras que gastam menos eletricidade. Numa divisão conseguimos ter 10 lâmpadas. Quando mudo uma lâmpada, tiro uma aqui e já tenho de substituir uma outra ao fundo. Há um consumo dos turistas das lâmpadas que são usadas em casa. Quem fala em lâmpadas fala em iluminação do jardim, também. Se o jardim está escuro, se a zona à volta da piscina está escura, o turista reclama. O quarto tem um custo de venda, não o podemos vender por 40€. O lucro do turismo dá para a manutenção. Temos uma casa aberta, viva que se mantém. É esse o objetivo; estar aberta e viva dá gosto e dor de cabeça. [Entrevista nº 49]

Na verdade, a casa comporta gastos de manutenção muito avultados pela sua dimensão e identidade (antiga), pelo que, aqui, o aspeto da sensibilidade à MEH por parte do hóspede é um aspeto relevante.

Por outro lado, quanto maior for a capacidade de hospedagem da casa, menor proximidade haverá no contacto. Com efeito, quanto maior for a capacidade de hospedagem da casa, maior será a autonomia de anfitriões e hóspedes. Essa autonomia será ainda maior no período de alta afluência (alguns espaços da casa só poderão ser fruídos nesta época).

9.5.2 “Reduzida de Raiz”

Quanto menor for a capacidade de hospedagem, menor será a autonomia do anfitrião. A menor capacidade da casa levará a que os anfitriões tenham de conceder mais autonomia aos hóspedes, sacrificando a sua. Com efeito, a reduzida capacidade de hospedagem da casa e a carência de divisões comuns pode levar a que o contacto tenha de ser mais próximo.

Na verdade, algo que distingue a MEH do alojamento massivo é a pequena escala da hospedagem, a qual permite pessoalizar a proposta de hospedagem às necessidades e gostos individuais dos hóspedes. Sucede que a casa tem, por vezes, uma reduzida capacidade para desenvolver a modalidade de exploração económica de eventos, pelo que, se esta modalidade for introduzida, os clientes terão de adaptar o evento à reduzida dimensão da casa.

De qualquer modo, a pequena capacidade de hospedagem destas casas produz sempre uma sustentabilidade reduzida em comparação com o alojamento massivo. Não obstante, a capacidade da MEH é variável. Tal facto pode ter implicações na forma como se processa a proposta de hospedagem (maior ou menor proximidade) e na sustentabilidade da MEH. Por conseguinte, a pequena escala da MEH parece não permitir reduzir efetivamente as despesas; os encargos fixos devem depender da existência de economias de escala, que existem no alojamento massivo e não na MEH. Neste caso, a sustentabilidade da MEH será, porventura, mais difícil de alcançar do que no caso de uma casa com capacidade de hospedagem maior.

Na realidade, casas com menor capacidade têm como consequência uma segregação necessariamente menor e uma diminuição da autonomia da família anfitriã. Existem casas que não permitem a fruição completa em apartamentos ou anexos – em que o cliente não precisa de partilhar o espaço com a família anfitriã –, pelo que a sua privacidade é reduzida. A fruição de equipamentos como a cozinha também não é total, o que pode ter implicações quando toca a prolongar a relação com o hóspede.

Assim como a capacidade de hospedagem reduzida da casa pode inibi-la de trabalhar com parceiros de massa que possam conceder mais visibilidade e consequentes reservas à casa, também o número de pessoal variará com a capacidade de hospedagem da MEH.

A diferenciação da proposta de hospedagem pode, também, ficar comprometida se a casa não tiver suficiente dimensão. Esta é uma desvantagem da MEH, por comparação com o alojamento massivo.

Além disso, é difícil recrutar pessoal para a MEH. Cabe ao anfitrião adaptar o pessoal de que dispõe às especificidades da MEH. Existe pessoal permanente da casa, possivelmente desde há muito tempo, e pessoal esporádico. Neste contexto, a reduzida capacidade de hospedagem da casa pode não justificar a contratação de pessoal esporádico. De facto, a reduzida capacidade de hospedagem da casa faz com que seja necessário menos pessoal para nela trabalhar.

Sem embargo, ter uma casa com uma capacidade de hospedagem menor pode permitir ao anfitrião oferecer uma MEH mais formalizada com mais facilidade. Nestes casos, devido ao facto de, tendo por base o enquadramento da estrutura legal, estas casas não poderem exceder os 15 aposentos, há muita mais ocasião de ter um trato mais pessoal.

Nós, com 10/12 pessoas, já não conseguimos dar o atendimento pessoalizado de amizade que se dá às outras pessoas. Para 20 pessoas há um hotel em Amarante, mas já não tem nada a ver com TH. [Entrevista n.º 39]

Em casas com dimensões mais reduzidas, o anfitrião não terá outra possibilidade senão localizar as divisões de hospedagem na casa-mãe; tal pode conduzir a que a proximidade de contacto entre hóspedes e anfitrião resulte numa devassa de privacidade do segundo. De modo oposto, o contacto com os hóspedes será tanto mais próximo quanto mais pequena for a dimensão da casa.

9.5.3 “Abrindo”

Há casas que mantêm a capacidade de hospedagem aberta todo o ano, enquanto outras fecham essa capacidade. Como vimos atrás, há casas com maior capacidade de hospedagem do que outras. Quanto mais capacidade de hospedagem for utilizada, maior será a sustentabilidade da casa, mas, também, menores serão os custos de recuperação.

Acresce que o incremento no preenchimento da capacidade de hospedagem que os parceiros de massa engendram pode não ser suficientemente sustentável se se tratar de hospedagens de curta duração.

Não obstante, é uma platitude afirmar que, quanto maior for o grau de hospedagem, maior será a rentabilização da casa. Porém, o maior grau de hospedagem pode trazer ao anfitrião

problemas de conciliação familiar, de sensibilização dos hóspedes para a MEH e de gestão de pessoal.

A principal preocupação da recuperação contínua para posterior transmissão do património e continuidade da herança familiar leva o proprietário a rentabilizar a casa, implementando a MEH. Neste contexto, a sustentabilidade da MEH requer máxima abertura da casa à vinda de hóspedes. Por vezes, parece existir uma gestão da abertura da casa por parte de certos anfitriões para cumprir os requisitos mínimos para conseguir preservar a casa, não sacrificando o apego familiar.

A recuperação pode, também, visar o aumento da capacidade de hospedagem da casa, procurando o estabelecimento de um outro MEC. O número de quartos reservados à MEH parece ter vindo a aumentar na fase de profissionalização.

Outra coisa fundamental é a criatividade. Se, por exemplo, é preciso a porta dar para um apartamento que dá para outro que se pode fechar ou não, o outro apartamento tem *kitchenette*, tem sala, etc. Quando se une fica-se com um apartamento bom. Mas estava fechado nesta altura. Às tantas, houve uma reserva que vem anos seguidos. Eu estava com isto a abarrotar, tinha pena de dizer-lhes que não. Disse-lhes que tinha este quarto que é grande mas que não tem *kitchenette*. Disse-lhes que, se quisessem, podia fazer uma *kitchenette* disto aqui; pôr a tralha toda, máquina de café, chaleira, micro-ondas. Depois, no dia seguinte, as senhoras lavariam a louça toda. A pessoa tem de ter criatividade para enfiar pessoas e não as deixar fugir, principalmente pessoas que vêm anos seguidos. Quando se recebe uma pessoa, o não nunca deve estar na boca. Só em último caso é que não. Mas, quando só pedem uma noite, o não está rapidamente na boca. A TURIHAB, quando manda, não manda com quartos específicos, começo a manobrar com as reservas diretas que vão ao *site* e veem os apartamentos que querem. Começo a ver as possibilidades.
[Entrevista n° 27]

A recuperação com o propósito de aumentar a capacidade de hospedagem deve, contudo, observar os ditames da estrutura política, o que pode reduzir a sustentabilidade da MEH. No corpo principal da casa, o aumento da capacidade de hospedagem está mais dependente de manter a fidelidade à identidade da casa, pelo que a intervenção estará mais dependente da estrutura legal. Por seu turno, os anexos que são recuperados serão para uso exclusivo da MEH.

Para elevar a sustentabilidade, o anfitrião terá de dedicar-se a manter a capacidade de hospedagem o mais ocupada possível. Deverá reconverter para ampliar a casa. O corpo principal da casa pode não ser suficiente para as necessidades da atividade. Logo, pode refuncionalizar-se no sentido de dar mais conforto aos hóspedes ou para acatar normativas, mas, igualmente, para aumentar o número de alojamentos alocáveis.

Efetivamente, para rentabilizar o investimento na recuperação, o proprietário deve disponibilizar suficientes unidades de alojamento para hospedagem e colocá-las à venda no mercado. O acesso a financiamento da estrutura política dependerá, também, da capacidade de hospedagem da casa. Assim sendo, para recuperar com mais intensidade a casa, o anfitrião pode optar por aumentar a capacidade de hospedagem da MEH.

Para angariar hóspedes e, assim, rentabilizar a MEH, o anfitrião tem de ocupar a casa. Neste sentido, o anfitrião colocará os quartos (abrirá a capacidade de hospedagem) que tem para ocupar no mercado e entrará em contacto com parceiros de nicho e de massa. No caso de se tratar de uma concessão, todas as unidades de alojamento serão vocacionadas para a hospedagem, exceto se uma delas estiver reservada para o proprietário.

9.5.4 “Fechando”

Naturalmente, a capacidade de hospedagem estará menos preenchida no período de baixa afluência. Por outro lado, a impossibilidade de o anfitrião se dedicar convenientemente à MEH pode compeli-lo a fechar a capacidade de hospedagem da casa, terminando, no limite, com a MEH, ainda que possa sentir-se realizado com ela.

Algumas MEHs não disponibilizam quartos para os parceiros de massa. Esses quartos serão para preencher com reservas diretas, ou, por vezes, podem não ser preenchidos para evitar o contacto estreito entre anfitriões e hóspedes.

A casa pode não atribuir ao modelo toda a capacidade de hospedagem de que dispõe. Na realidade, a capacidade de hospedagem da casa reduzir-se-á sempre que tal for lesivo da sustentabilidade da casa (período de baixa afluência). Sem embargo, no período de alta afluência é expectável que a capacidade de hospedagem se eleve ao máximo.

Nunca fizemos seleção, nunca fazemos recusas, exceto no final de ano em que, normalmente, dizemos que temos a casa cheia. As pessoas excedem-se na passagem de ano, mas se for só um casal tudo bem! [Entrevista n.º 15]

A capacidade de hospedagem pode, igualmente, ser reduzida, no caso dos anfitriões que não se querem dedicar à MEH, mas estão obrigados pelas entidades políticas a fazê-lo, uma vez que beneficiaram do seu financiamento para a recuperação da casa.

No período de baixa afluência, o anfitrião aferirá se hospedagens curtas são sustentáveis, uma vez que os encargos fixos são superiores ao que sucede nos períodos de alta afluência. A resposta pode ser o encerramento da capacidade de hospedagem.

Por outro lado, a capacidade de hospedagem pode, também, ser reduzida no caso de a família anfitriã necessitar de capacidade de hospedagem própria. Quando a capacidade de hospedagem preenchida for excessivamente reduzida, a MEH tenderá a cessar.

Em síntese, se o anfitrião, por exemplo, no período de baixa afluência, tiver somente uma capacidade de hospedagem preenchida mínima, poderá optar por encerrá-la para não reduzir a sustentabilidade. Ademais, a capacidade de hospedagem pode, também, ser reduzida para aumentar a autonomia do anfitrião. Uma alta capacidade de hospedagem terá como consequência uma reduzida autonomia da família anfitriã.

9.6 “Continuidade Incerta”

A subcategoria “Continuidade Incerta” refere-se aos casos em que a transmissão futura da casa está em perigo de não ocorrer, o que conduzirá, ulteriormente, na pior das hipóteses, à sua venda ou ruína. A principal preocupação dos proprietários é, precisamente, que tal não suceda. Este conceito abrange dois outros de nível menos elevado. Trata-se das propriedades “Indefinindo a Transmissão” e “Quebrando a Transmissão”.

9.6.1 “Indefinindo a Transmissão”

É sempre uma incógnita se a transmissão à geração seguinte irá fazer-se sem dissensões. Pode ser que, numa mesma família, existam pressões para quebrar a transmissão. A razão para tal é o fardo da constante recuperação e da refuncionalização. De facto, com as partilhas, a casa

pode ver a sua identidade degradada. Não obstante, a conciliação pode ser impossível devido a querelas entre os herdeiros.

Dito de outro modo, a passagem geracional pode ter duas consequências: a continuidade da casa ou a degradação da mesma. A continuidade é assegurada pela indivisão. A degradação é consequência da divisão.

É possível que, quanto maior for a dispersão da transmissão, maior será a dificuldade na obtenção de consenso relativamente à passagem de testemunho. Com efeito, as partilhas podem conduzir a que a casa nem seja vendida, nem recuperada.

A própria natureza do enquadramento legal da transmissão favorece a dissipação do património de geração para geração. Estas forças centrífugas concorrem, continuamente, para a indefinição da transmissão.

Em caso de transmissão difusa, é possível que se constitua um MEC para levar a cabo a recuperação. É natural que, quanto mais difusa for a transmissão, mais lento será o ritmo de intervenção na casa, isto se não se criar um MEC eficaz.

Podemos pensar na degradação como uma constante que impende sobre estas casas. A degradação leva à necessidade de recuperação em ritmo acelerado, só conseguida por intermédio da elevação da sustentabilidade da casa.

Todavia, nas partilhas existe sempre um conjunto de ambições dos herdeiros que é necessário acautelar. A má passagem de testemunho em consequência das partilhas pode conduzir a casa ao abandono, ao fecho da capacidade de hospedagem e à perda de vida. A falta de perspectivas de continuidade pode levar a que a casa se degrade. As partilhas podem acarretar a ruína das casas.

Deste modo, uma transmissão difusa da casa pode acarretar uma degradação da mesma, a qual fará com que a recuperação futura tenha de ser executada a uma intensidade muito mais alta do que seria expectável, pelo que o anfitrião terá de contrair um financiamento avultado.

Para haver transmissão tem de haver apego. Como vimos anteriormente, a passagem de testemunho pode acarretar diferendos familiares, pelo que o não acautelar da passagem de testemunho pode arruinar a casa. Num enquadramento legal que não permite a transmissão unilinear, a transmissão cogerida pode ser a solução. Ela envolverá, contudo, todos os descendentes na partilha dos ganhos e perdas. Atualmente, o enquadramento legal determina a transmissão dispersa do património. Sendo assim, o proprietário está incumbido de preparar a passagem de testemunho.

Por seu turno, a transmissão da casa partilhada pode inviabilizar a criação de uma MEH. Ao optarem por um MEC que assegure a sua continuidade, os herdeiros podem constituir uma sociedade. A transmissão contenciosa pode levar à quebra da transmissão e à alienação da casa. Não obstante, a MEH traz ocupação a casas que podem estar encerradas em momentos de indefinição na transmissão. De facto, a divisão da casa desvaloriza o seu recheio.

A quebra de transmissão levará às partilhas, ao fim da recuperação e, por esta via, conduzirá à degradação e venda da casa por um preço inferior ao que seria desejável. Em caso de transmissão dispersa, pode haver dificuldades acrescidas no que respeita à criação de uma MEH que assegure a recuperação da casa. Com efeito, a indefinição na transmissão leva ao abrandamento do ritmo de recuperação e, conseqüentemente, à progressiva degradação da casa.

As partilhas podem depredar a casa, esvaziá-la do seu recheio, degradá-la. As partilhas, período de indefinição, podem aumentar custos de recuperação provocados pelo fechamento da casa enquanto se espera pela refuncionalização.

Nas partilhas, todos queriam ficar com objetos. A casa ficou muito desfalcada porque, nessa altura, ainda não havia perspectivas de continuidade. Houve uma altura em que a casa estava arruinada. Eu, praticamente, aproveitei as paredes, mesmo a nível de quadros, mobiliário. [Entrevista n° 7]

Deste modo, as partilhas podem conduzir ao fechamento da capacidade de hospedagem da casa, levando ao abrandamento do ritmo de recuperação, o que faz com que, quando ocorre uma “transmissão colateral”, o novo proprietário tenha de voltar a recuperar e a recheiar a casa para lhe conferir uma identidade.

9.6.2 “Quebrando a Transmissão”

A quebra de transmissão constitui sempre uma perda de apego que penaliza o proprietário. Após uma quebra de transmissão, a casa é posta à venda pelos familiares, sendo, posteriormente, comprada pelo novo proprietário. O apego à casa pode explicar a sensação de fracasso que a geração presente pode ter ao não passar o património indiviso para a geração seguinte.

Neste caso, a recusa, por parte dos descendentes, de se dedicarem a um MEC que assegure a recuperação da casa, bem como a possibilidade de lucrarem com a sua venda, podem estar na origem do corte de transmissão. A incapacidade de financiar, com o capital próprio, a recuperação da casa poderá, também, ser um motivo para o corte de transmissão. Como é lógico, o corte de transmissão significa o final do apego do anfitrião à casa.

A incapacidade de obter financiamento para a recuperação faz com que o anfitrião tenha de quebrar ou lateralizar a transmissão. Assim, a casa pode ser herdada por transmissão ou comprada por quebra de transmissão. Por outro lado, existem pressões de descendentes que podem precipitar a quebra de transmissão. Um só herdeiro poderá não conseguir arcar com os elevados encargos de recuperação.

A aquisição das casas pelos proprietários por aquisição deve-se, portanto, a uma impossibilidade de os descendentes darem continuidade à transmissão ou à sua vontade de venderem a propriedade, quebrando, assim, voluntariamente a passagem de testemunho. É a identidade da casa que pode constituir o móbil da compra do anfitrião por aquisição.

Eu comprei esta casa por causa de partilhas que a levaram ao abandono [...] Quantos proprietários familiares deixam ir as casas abaixo? [...] Se as casas foram compradas, é porque alguém as vendeu. [*Entrevista n.º 33*]

Recupera-se para conservar o apego da família do anfitrião de linhagem à casa. Caso a recuperação não seja possível, haverá lugar à venda e à consequente quebra desse apego. Deste modo, o anfitrião por linhagem confronta-se com duas hipóteses: ou preserva o património ou vende-o. Porém, vender o património pode significar um fracasso em passar o testemunho. A MEH constituirá, então, a solução, se o anfitrião não dispuser de suficiente capital próprio.

Por conseguinte, uma transmissão dispersa pode degenerar numa quebra de transmissão sempre que não houver consenso relativamente à MEH a seguir. Tal constituirá o final do apego. Pelo contrário, se houver lateralização, o apego manter-se-á em maior ou menor medida.

No caso dos anfitriões por aquisição, a quebra de transmissão pode, também, estar associada ao facto de a MEH já não estar a ser tão rentável como estaria a ser na fase de improvisação. Do mesmo modo, a decisão da venda pode levar à não recuperação e à consequente degradação da casa.

O anfitrião por linhagem quererá definir a passagem de testemunho antes de morrer. Contudo, como é óbvio, esta só se define após a sua morte. Na realidade, a transmissão pode

ser mais ou menos planeada. Não planejar convenientemente a passagem pode fazer com que haja um corte na transmissão e posterior renovação da mesma por um anfitrião por aquisição.

Em conclusão, a quebra de transmissão representa o falhanço de uma missão: o resultado é a ruína (degradação irreversível) ou a venda da casa.

9.7 “Continuidade Certa”

A continuidade da casa exige uma refuncionalização incessante com vista a adequá-la ao contexto económico e social que varia, sendo este, na fase da profissionalização, diferente do que se verifica no momento da improvisação. Se o MEC tem uma elevada sustentabilidade, isto significará que existe uma alta disponibilidade financeira para aumentar o ritmo de recuperação da casa, o que pode incrementar a certeza da continuidade. Esta subcategoria é constituída pelas propriedades “Transmissão Colateral”; “Transmissão Harmonizada”; e “Transmissão Linear”

9.7.1 “Transmissão Colateral”

Pode transmitir-se a casa por via colateral. O que importa deveras é que a casa fique na família. Neste âmbito, um dos familiares de um ramo colateral compra a parte dos outros familiares e volta a colocar a casa na rota da transmissão, evitando, desta forma, indefinição ou quebra de transmissão.

A casa pode ser transmitida por via lateral ou pode ser comprada, também, por essa via, o que evitará a quebra da transmissão. A transmissão colateral é, assim, o último reduto para a quebra de transmissão. Trata-se de estratégias de que a família se serve para evitar um desenlace infeliz. De modo oposto, pode dar-se o fausto desfecho de ramos colaterais da família comprarem a casa.

O pai pensou se deveria continuar e ter uma vida de sacrifícios e decidiu continuar. Era o sentido que recebeu da família de ter a obrigação de a passar. É uma joia que recebeu e tem gosto de ficar com ela, porque representa [...] Mas, se às vezes é necessário, tem de se passar. Quando as coisas correm mal, a casa volta à linha familiar por via colateral. Um dos problemas grandes é a continuação. É uma casa que o trisavô recebeu por morgadio. Depois, acabaram os morgadios no século

XIX. A família deixa sempre a casa de modo a que ela possa continuar. Há um vazio de lei para este tipo de propriedades. [Entrevista n.º 29]

Deste modo, em caso de indefinição na transmissão, existe a preocupação familiar de fazer uma transmissão colateral para preservar a propriedade na linhagem, conservando, assim, o apego. Por outras palavras, um dos descendentes compra a parte da casa dos outros descendentes.

9.7.2 “Transmissão Harmonizada”

Trata-se de dar continuidade à casa na posse da família. A continuidade pode estar a cargo de uma sociedade familiar, um membro da família ou alguém que adquiriu a casa. Concorrem, portanto, tendências centrípetas (MEH) e forças centrífugas (partilhas) na transmissão do património familiar.

Por conseguinte, uma solução para evitar a quebra na transmissão consiste na criação de uma sociedade familiar que gira o MEC e que permita acelerar o ritmo de recuperação da casa para assegurar a sua continuidade.

Ao transmitir a casa, o anfitrião/proprietário pode escolher legá-la a uma sociedade familiar, evitando, desta forma, a quebra de transmissão. Neste caso, os encargos de sustentabilidade e o seu rendimento são partilhados pelos familiares.

Portanto, no processo de preparação da transmissão, pode procurar-se alternativas à transmissão indefinida. Para manter o património coeso e para providenciar a sua passagem para a geração seguinte, é, também, necessário que haja um acordo familiar quanto ao rumo a tomar.

Em caso de transmissão indeterminada, mas em que exista uma estratégia de passagem de testemunho pré-definida, poderá haver um herdeiro que ficará com a maioria do capital da sociedade que se formar, tendo, em troca, de se dedicar à MEC para assegurar a sua futura transmissão.

É uma sociedade familiar. A casa não vai continuar na pessoa mais velha. Pode, um dia, alguém vir a adquirir mais quotas. Foi a forma que cada um fez para manter a casa. Os pais têm 94% e nós temos 1% por cada filho [...] Os 94% serão divididos.

É possível que, depois, eu fique com uma maior percentagem para dirigir a casa. Alguém tem de ficar aqui a viver. O que ficar aqui tem de ter a maior disponibilidade da sociedade. Em princípio, serei eu. Os outros têm menos disponibilidade. A propriedade de uma casa destas é um presente envenenado. Quem cá ficar tem a vida determinada de uma forma muito pouco confortável durante o resto da sua vida. [...] Funciona como qualquer outra sociedade. Os sócios têm de ser descendentes. E a sociedade tem dividir proveitos e encargos. Tudo o que acontecer, tanto no deve, como no haver, é da responsabilidade dos sócios. É uma sociedade comercial em que os sócios são das famílias e as quotas têm de ser transmitidas dentro da família. Não há estranhos. [Entrevista nº 36]

Por conseguinte, no caso de se escolher uma sociedade familiar para gerir a transmissão da casa, pode ser que o anfitrião de linhagem fique com a maioria do capital para que se dedique à MEH. Na realidade, a passagem geracional indivisa exige a conciliação familiar relativamente ao rumo a tomar. A transmissão harmonizada tem como objetivo combater a passagem geracional dispersa da casa.

9.7.3 “Transmissão Linear”

A principal preocupação de transmissão e preservação da casa pode conduzir a estratégias de transmissão linear: legar a casa ao filho primogénito e o resto do espólio familiar – que não a casa – aos secundogénitos. A possibilidade de quebra da transmissão com a venda faz com que o proprietário mantenha a casa para conservar o apego (tanto familiar como com a envolvente).

Não obstante, conseguir a sustentabilidade da casa exigirá intensa dedicação do anfitrião. O enquadramento legal não privilegia a transmissão linear, pelo que ela terá de ser objeto de planeamento pelo anfitrião ascendente. Todavia, a transmissão linear será a melhor estratégia para evitar a quebra de transmissão.

Deste modo, a transmissão é uma passagem do apego que é simbolizado pela casa, mas, também, do fardo da dedicação à sua recuperação constante. A conservação da casa nas mãos da família e o evitar da sua dissipação são indutores de comportamento do anfitrião.

Destarte, é um imperativo familiar recuperar a casa e refuncionalizá-la de forma a passá-la em boas condições aos descendentes, de modo a dar-lhe continuidade. Para tal, é necessário

que os antecessores já tenham feito obras de recuperação anteriormente, para que o apego se possa prolongar pelas gerações vindouras. Urge, portanto, conservar a casa nas mãos da família, recuperada a ritmo acelerado e intenso, e preparar a sua transmissão. É a secular preocupação da nobreza de passar o património sob forma de morgadio, sem que o mesmo se dissipe pelos vários filhos do proprietário. Trata-se de fazer com que as casas resistam ao tempo e à degradação, transmitindo-as na melhor condição. Isso exige do anfitrião dedicação. No passado, a estrutura política e o enquadramento legal, através da instituição do morgadio, facilitavam a transmissão.

Se a passagem de testemunho for objeto de planeamento, o resultado pode ser a transmissão linear, que permitirá a prossecução de um MEC, sem dissensões, uma vez que haverá somente um proprietário e um anfitrião.

O anfitrião não quer ser responsável pela quebra de transmissão. A continuidade é indutora do seu comportamento. Para garantir a sustentabilidade da casa, o anfitrião/proprietário pode proceder à transmissão da mesma por linha varonil; no entanto, uma tal situação pode conduzir a dissensões familiares. A transmissão indivisa da casa por linha varonil evita a dispersão do património, permite criar um MEC, mas pode criar injustiças entre os herdeiros.

No paço de S. Cipriano houve uma transmissão à século XVIII, uns herdeiros foram beneficiados (um filho e uma filha) em detrimento de outros. Também o meu pai beneficiou o filho mais velho em prejuízo das filhas. E isso marcou-me.

[Entrevista n.º 37]

Em síntese, transmitir bem envolve mais dedicação por parte do anfitrião. O anfitrião de linhagem sacrificará o seu tempo e esforço à continuação do apego pela casa na família. Cumpre-lhe não quebrar o vínculo intergeracional que ela representa.

9.8 “Envolvente”

A “Envolvente” é um conceito inerente à categoria “Casa”. A “Envolvente” apresenta as seguintes propriedades: “Atratividade”; “Apetrechamento”; “Articulando-se pior na Envolvente”; e “Articulando-se melhor na Envolvente”.

9.8.1 “Atratividade”

A localização da envolvente à casa pode elevar ou reduzir a sua sustentabilidade. Envoltentes onde existem outras casas congéneres podem reduzir a sustentabilidade, flexibilizando o preço no sentido do seu abaixamento.

Logo, a envolvente pode tornar a casa mais atrativa ou menos atrativa. Uma envolvente com interesse natural torna a casa mais atrativa; uma envolvente em que existe uma forte competição com alojamentos massivos e casas congéneres tornará a casa menos atrativa.

É possível que existam envoltentes com um maior poder de atração continuada do que outras, porque, numas, a diferenciação da proposta de hospedagem esgota-se em poucos dias, enquanto noutras envoltentes mais atrativas haverá maior possibilidade de amiar/prolongar a relação com o hóspede.

Os hóspedes parecem ter várias motivações para visitarem a casa que não apenas a tranquilidade e a natureza, até porque algumas das casas se situam em envoltentes urbanas. Por outro lado, a atratividade maior ou menor da envolvente pode contribuir para tornar mais positivas ou negativas as avaliações dos hóspedes. Sucede, ainda, que a localização da casa na envolvente pode ter, também, impactos positivos na formalização da MEH, uma vez que o pessoal, em envoltentes mais rústicas, pode não ter suficiente qualificação, o que não deverá suceder em envoltentes urbanas.

Pelo menos em algumas casas, os atrativos da envolvente parecem ser incapazes de, por si, garantirem o interesse continuado dos turistas. Necessariamente, as envoltentes de sol e praia atraem mais hóspedes do que as rurais.

Ademais, a localização da casa próximo de uma envolvente urbana pode ter um impacto positivo na sustentabilidade, uma vez que o hóspede tenderá a prolongar a sua relação com a casa.

O mais importante é a localização. Se esta casa fosse em Sintra, tinha ocupação de 100%. A feira de Barcelos é fundamental. Os americanos sabem que há uma feira em Barcelos – é isto que põe a casa no mapa. Se não fosse isso, a casa não teria tanta gente. [Entrevista n° 34]

A envolvente rústica beneficia, também, de uma motivação do hóspede de quebra de rotina vivida nas grandes urbes do litoral. Na verdade, esta envolvente proporciona um certo

estoicismo, que convém à vida do campo, e um estar em contacto com os valores da arcádia, da autenticidade, da tranquilidade, longe da azáfama da cidade.

O mau estado da envolvente da casa, juntamente com o desmazelo testemunhado, contribuem para a sua falta de atratividade e para avaliações negativas da hospedagem pelos hóspedes. A atratividade não é, necessariamente, estrutural da envolvente; pode ser, também, conjuntural à envolvente e pode ser alterada por uma estrutura política idónea.

9.8.2 “Apetrechamento”

Nas aldeias e vilas em que a maioria das casas está integrada, é possível que estas constituam uma importante unidade de acolhimento a forasteiros e pessoas ilustres que queiram fixar-se na localidade.

O facto de a envolvente estar mais apetrechada de serviços faz com que seja menos útil à casa tê-los, porque não serão rentáveis.

A nossa atividade é só de dormida e pequeno-almoço. Por estarmos perto da cidade, aqui há bons restaurantes; não compensaria estar a servir refeições.

[Entrevista n° 19]

Se a casa estiver localizada em envolvente urbana, alguns equipamentos lúdicos serão redundantes, pelo que a casa pode suprir estas carências da MEH articulando-se melhor na envolvente.

9.8.3 “Articulando-se Pior na Envolvente”

A articulação da casa na envolvente é mais complexa no período de baixa afluência. Na realidade, a estrutura política é ineficiente na promoção da integração da casa na envolvente. Os projetos de promoção que existem são, com frequência, mais vastos do que a envolvente. Se existe alguma promoção da envolvente, ela não é notória no período de baixa afluência. Por outro lado, as estruturas políticas não fazem esforços suficientes para evitar que, da articulação da casa na envolvente, sobrevenha uma avaliação negativa da hospedagem.

Quando havia aqui uma discoteca, estiveram cá uns australianos que disseram que nunca estiveram num sítio tão barulhento! A discoteca era uma pouca-vergonha, vinham de lá drogados. A discoteca, entretanto, fechou e a vida noturna está situada mais para baixo. Ainda assim, não recebemos pessoas na “Vaca das Cordas” ou nas “Feiras Novas”. Não quero ter turismo nesses dias! [*Entrevista n° 47*]

Existe um sistema de atrações/animações turísticas da envolvente, também ele, sazonal, que faz com que os hóspedes que acorrem à casa no período de baixa afluência não consigam participar em atividades deste tipo que prolonguem a sua hospedagem ou que confirmem mais atratividade à envolvente.

A entidade política pode ou não facilitar esta integração. Com efeito, ameaças potenciais na envolvente podem conduzir a que a casa se articule pior. Para ocupar o tempo dos hóspedes, torna-se necessário envolvê-los em atividades. Os anfitriões queixam-se da ausência de uma dinâmica e de isolacionismo da estrutura política.

A MEH tem um forte pendor de conhecimento profundo da envolvente e do modo de vida familiar. Para integrar a casa na envolvente e no mercado, o anfitrião necessita de se dedicar tanto mais quanto mais integrado quiser estar. O anfitrião mais vocacionado estará mais apto a integrar a casa na envolvente e no mercado. Em meios pequenos, é possível que a dinamização da experiência na envolvente por parte do anfitrião se faça mais facilmente.

9.8.4 “Articulando-se Melhor na Envolvente”

Sempre que a casa for objeto de uma recuperação de alta intensidade, a integração na envolvente pode constituir um modo de lhe conferir uma identidade. Articulando-se melhor com a envolvente, o anfitrião pode beneficiar quando, na mesma, existirem eventos suscetíveis de trazer um elevado número de hóspedes. Desta forma, elevar-se-á a sustentabilidade da MEH.

Como verificámos acima, a envolvente pode contribuir para incrementar a avaliação dos hóspedes ou pode concorrer para a tornar negativa. Por outro lado, a envolvente permite prolongar a relação com o hóspede. Os méritos da MEH, só por si, não são suficientes para prolongar a relação com o hóspede. De facto, alguns hóspedes não querem somente descansar; procuram, também, atividades a desenvolver na envolvente.

O anfitrião pode trabalhar em rede para colmatar carências em equipamentos lúdicos ou logísticos, com as casas congêneres ou com outros agentes da envolvente. Existem vários tipos de envolvente que corresponderão às motivações dos hóspedes (cultural, natural, etc.). Para elevar a sustentabilidade, a casa tem de articular melhor a proposta de hospedagem com a envolvente. Trabalhar em rede na envolvente faz com que o anfitrião, ao diferenciar a proposta de hospedagem com as experiências da envolvente, consiga prolongar a relação com os hóspedes.

A envolvente desempenha um papel importante no amiar da relação com o hóspede. A integração e articulação da envolvente com o modelo pode ser mais ou menos dinâmica. Este dinamismo é menor no período de baixa afluência do que no período de alta afluência; como tal, os hóspedes, nesta época, passam mais tempo na casa e é possível que a sua exigência em relação à proposta de hospedagem aumente.

Todos os que ficam cá hospedados têm bilhete para irem ao museu do trajo, ao museu de artes decorativas e ao teatro Sá de Miranda. Normalmente, não ofereço nada que não tenha ido ver. Tenho de ver como é o atendimento, ver a qualidade dos alimentos. Entretanto, esses nós recomendamos. Eu faço parceria com a parte cultural. Ficam mais dias. Divulgo Viana no seu todo e não só a casa. Nós não podemos nem devemos divulgar só a casa, mas, também, a terra e os arredores e as atividades que nós tenhamos. Utilizo muito a divulgação das exposições. O pintor Cipriano expôs 12 quadros e vendeu 10. O antiquário é quem fornece peças únicas de mobiliário antigo. O espaço multiusos dá para fazer coisas [...] Temos parceria com a quinta, queremos ter parcerias de roteiros turísticos. Temos hóspedes que querem fazer passeio de barco ou a cavalo. Damos a atividade mas também temos parcerias para desenvolver. [*Entrevista n° 42*]

A articulação na envolvente será, também, passível de converter uma avaliação negativa da hospedagem, eventualmente por uma expectativa frustrada, numa avaliação positiva da hospedagem. Assim, a maior articulação da MEH na envolvente pode ajudar a um incremento do retorno.

Durante o período de hospedagem, o hóspede pode dividir o seu tempo de lazer entre atividades exteriores e atividades interiores (exercidas no seio da casa). Uma das propostas que

a casa pode apresentar ao hóspede é fazê-lo vivenciar uma envolvente em particular que, só por si, já vale uma hospedagem na casa.

Por outro lado, a promoção da envolvente à casa pela estrutura política será suscetível de conduzir a um prolongamento e maior frequência da hospedagem, incrementando a sustentabilidade da casa. É possível que, quanto mais útil for, para as estruturas políticas, a articulação da casa na envolvente, mais facilmente o financiamento será concedido.

Uma maior articulação da envolvente contribuirá para a melhor reputação da MEH. Por outro lado, a articulação na envolvente permitirá à MEH diferenciar-se dos alojamentos massivos. Na realidade, a função valorizadora do anfitrião permitir-lhe-á exercer uma melhor articulação na envolvente.

O trabalho em rede das casas pode potenciar a articulação da casa na envolvente. Além disso, na MEH, à partida, o recheio é exclusivo da casa e da região, ao passo que, no alojamento massivo, o recheio é padronizado e é o mesmo aqui que é noutros países.

Portanto, o anfitrião pode ser mais ou menos dedicado à integração da casa na envolvente, valorizando, deste modo, a hospedagem. No que toca aos hóspedes, há uns que vêm fruir, essencialmente, da proposta de hospedagem da casa e outros que vêm fruir, fundamentalmente, de experiências na envolvente.

A venda de *merchandising* da envolvente pode, também, constituir uma maneira de integrar a casa no meio circundante. Assim, a envolvente deve criar possibilidades para que o hóspede tenha uma estadia o mais ativa possível.

O hóspede que escolhe a MEH tem, por intermédio da casa e da sua envolvente e pelo papel valorizador do anfitrião, um conhecimento mais aprofundado do país, da região, da arquitetura da casa e da história da família anfitriã. Além disso, as casas, normalmente, colocam nos quartos panfletos com informação da envolvente.

É uma articulação com as atrações exteriores que é oferecida ao hóspede. É mais do que a finitude da casa. É importante para prolongar a relação com o hóspede. A integração na envolvente pode, também, estar presente no ato do convite a alguém para fornecer os seus produtos artesanais ou regionais.

As empresas turísticas podem desempenhar um importante papel, ao oferecerem aos turistas a oportunidade de participarem em atividades que lhes permitam ocupar o tempo que passam na casa sem se entediarem, acumulando experiências. Deve, portanto, haver trabalho

em rede entre os proprietários das casas e as empresas turísticas, no sentido de ser criado um turismo ativo em torno da MEH.

A casa quererá aproveitar o mais possível a sua localização para trabalhar em rede. Elevar a sustentabilidade significa criar atividades ocupacionais para prolongar/amiudar a relação com os hóspedes. Uma melhor integração da casa na envolvente no período de baixa afluência poderá criar uma maior sustentabilidade.

9.9 “Recuperando”

Como temos vindo a constatar, a recuperação é incessante e permite ao proprietário conservar a casa na família e, assim, atender à sua principal preocupação de transmitir a mesma à geração seguinte. A MEH assume um papel essencial para esse desiderato. Quatro propriedades enformam esta subcategoria: “Acelerando o Ritmo de Recuperação”; “Abrandando o Ritmo de Recuperação”; “Recuperando com Alta Intensidade”; e “Recuperando com Baixa Intensidade”.

9.9.1 “Acelerando o Ritmo de Recuperação”

Implementar a MEH envolve uma refuncionalização contínua para evitar a degradação e para oferecer mais conforto aos hóspedes. A recuperação é uma forma de combater as marcas do tempo e a degradação. A MEC, na maior parte das vezes, pretenderá, unicamente, recuperar a casa com ritmo e intensidade constantes, e não necessariamente almejar o lucro.

Uma casa antiga está muito sujeita a fatores de degradação. A recuperação da casa, portanto, é um moto contínuo. Ao ocupar a capacidade de hospedagem, o anfitrião elevará, também, a sustentabilidade porque os encargos de recuperação serão inferiores ao que seriam se a mesma estivesse vazia. Os ascendentes do anfitrião já tiveram de imprimir um ritmo de recuperação para que a casa pudesse ser transmitida tão indemne ao tempo quanto possível. Incumbe ao anfitrião retomar este ritmo de intervenção, que será sustentado pela MEH em maior ou menor medida, tendo em conta o seu capital próprio e as demais modalidades do MEC.

Por outro lado, tendo hóspedes em casa, os problemas de manutenção são muito mais visíveis do que se não houvesse MEH, pelo que, existindo esta atividade na casa, o anfitrião

tem necessidade de exercer uma contínua refuncionalização. Isto porque, caso os problemas de conservação não sejam resolvidos atempadamente, a degradação será cada vez maior, produzindo avaliações negativas da hospedagem.

Por conseguinte, a casa necessita de ser habitada para ser mantida e conservada. Os turistas enchem-na de vitalidade. Aliás, quanto mais conhecida e habitada, mais vitalidade terá. A fruição da casa pelos hóspedes previne o abandono. Inversamente, a vitalidade é contrariada pelo distanciamento decorrente das partilhas. Com efeito, os hóspedes despoletam a manutenção da casa. Há uma valorização da manutenção.

Ocupar a capacidade de hospedagem da casa evita recuperá-la mais amiúde. A casa estará tanto mais bem refuncionalizada quanto maior ocupação tiver. Com efeito, a MEH permite acelerar o ritmo de recuperação, evitando a degradação da casa ou uma recuperação de alta intensidade. Assim, é mais avisado fazer uma recuperação menos intensa anualmente do que, posteriormente, ter de fazer uma recuperação mais intensa quando a degradação tiver impactos negativos para a avaliação da MEH. A MEH transmite vida às casas de família, também porque os familiares já não passam tempo nelas, uma vez que vivem nas cidades.

Se ele não investir, a casa vai-se degradar. Estamos na expectativa que o mercado vá mudar. Se pararmos de investir, não vai haver propriedade, nem para ele, nem para o negócio. Temos feito o que é essencial para a casa. Pintar, etc. Ele tem mesmo de investir alguma coisa para manter a propriedade. Parece excêntrico ter comprado a casa para a reforma. O proprietário achou piada. Há hóspedes que fazem a mesma pergunta. [Entrevista nº 31]

A recuperação constante da casa requer uma estrutura financeira com liquidez, que é o que se pretende ao implementar a MEH – a rendibilização da casa que lhe permita atingir a sustentabilidade. O ritmo será pontuado mais por intervenções de baixa intensidade do que por intervenções de alta intensidade. De facto, a MEH tem contribuído para intensificar o ritmo de intervenção.

Caso não haja recuperação em ritmo acelerado, o projeto de investimento na recuperação exigirá mais capital para recuperar com maior intensidade. O ritmo de reparação estará, assim, sujeito à sustentabilidade que advém da atividade.

Ou seja, quanto mais ocupada estiver a capacidade de hospedagem, maior será a necessidade de manutenção da casa e maior será a sua sustentabilidade. A ausência de hóspedes conduz à presença da função tempo que opera a degradação da casa.

A recuperação contínua da casa é onerosa da sustentabilidade. Por outro lado, a identidade da casa acarreta o aumento dos encargos fixos que, por comparação com o alojamento massivo, são mais elevados. Elevando a sustentabilidade, é possível elevar o ritmo de recuperação, mas dificilmente se atingirá uma margem de lucro para financiar recuperações de alta intensidade.

De facto, a recuperação das casas antigas é contínua, como é ininterrupto o investimento que tem de ser feito. Incrementar a sustentabilidade da MEC irá aumentar a disponibilidade financeira para aumentar o ritmo de recuperação; desta forma, a continuidade tornar-se-á cada vez mais certa.

Para conseguir elevar a sustentabilidade da MEH e, por essa via, capital, o anfitrião ter-se-á de dedicar mais à MEH. Tal evitará que a recuperação se faça à custa de capital próprio ou de capital sem facilidades de pagamento. Caso contrário, o ritmo de recuperação tornar-se-á cada vez mais lento.

O ritmo pode, também, ser mais rápido na parte da casa adstrita à MEH com o intuito de formalizar, isto porque a capacidade de hospedagem pode estar cingida apenas a uma parte da casa. Para estar em ótimas condições para ser transmitida – e para a MEH entrar na fase da profissionalização –, a casa necessita de intervenções em ritmo acelerado. Assim, a recuperação menos intensa é feita a ritmo mais rápido do que a intervenção mais intensa.

É possível que, no caso dos anfitriões de linhagem, a recuperação a ritmo rápido seja sempre o principal fito de sustentabilidade da MEH, ao passo que, possivelmente, no caso dos anfitriões por aquisição, a lucratividade possa, também, ser um aspeto a ter em conta.

9.9.2 “Abrandando o Ritmo de Recuperação”

Naturalmente, o ritmo de recuperação pode ser rápido ou lento. Dependendo da sustentabilidade da MEH, o ritmo de recuperação pode ser anual ou mais espaçado, superficial ou mais profundo. Se o ritmo de intervenção abrandar, a formalização da MEH ressentir-se-á e a reputação decrescerá, levando à redução da sustentabilidade.

Quanto mais lento for o ritmo, maior será a degradação da casa e mais intensa terá de ser a recuperação subsequente, reclamando maior financiamento. A degradação conduz a que tenha de ser adquirido recheio não original.

Quando existem vários herdeiros, a recuperação tem de ser conjunta. É provável que se beneficie a recuperação interior em detrimento da exterior, que é mais onerosa da sustentabilidade. A recuperação interior poderá ser feita gradualmente, em consonância com as necessidades de habitabilidade. Muitas destas casas não estão recuperadas por fora, porque a manutenção não compensa, a sustentabilidade da MEH não é suficiente e a própria vetustez da casa torna a recuperação onerosa.

Por outro lado, é possível que a casa que foi objeto de quebra de transmissão tenha ritmos de recuperação mais lentos porque não existe apego familiar à mesma. Para existir uma recuperação ritmada e intensa, o anfitrião tem de se dedicar à MEH suficientemente ou dispor de capital próprio em suficiente medida.

Todos os anos tentamos fazer obras, algum benefício à casa. Se for feito de uma vez é impossível. [Entrevista nº 46]

Um ritmo lento de recuperação da casa e a degradação a que esta está exposta poderão acarretar a perda de identidade do imóvel. O corte na transmissão levará a que a inexistência de um MEC produza um ritmo de intervenção cada vez mais lento e conduzirá a uma degradação da identidade da casa.

A sustentabilidade; a recuperação e o retorno funcionam em ciclo. Se a MEH é pouco sustentável, a recuperação irá ser feita num ritmo mais brando e, por conseguinte, a casa degradar-se-á mais rapidamente, a sua funcionalidade vai ficar ainda mais desadequada à MEH e, por conseguinte, a avaliação da hospedagem será, tendencialmente, negativa.

9.9.3 “Recuperando com Alta Intensidade”

A recuperação em profundidade evita a degradação acentuada da casa e permite assegurar a transmissão. Não obstante, o proprietário pode recuperar superficialmente, em vez de fazer um grande financiamento, com o respetivo endividamento, para fazer uma recuperação profunda da casa.

As intervenções de alta intensidade obrigam a um financiamento muito mais substancial do que as de baixa intensidade. Enquanto as primeiras são suportadas pela MEH, as segundas deverão ser suportadas pelas estruturas políticas ou pelo capital próprio do anfitrião. O aumento da capacidade de hospedagem e o conseqüente acréscimo de sustentabilidade engendram recuperações de alta intensidade. Por outro lado, se o anfitrião tiver acesso preferencial aos agentes de recuperação (i.e., empreiteiros), tal poderá elevar a sustentabilidade da MEH.

De outro modo, ao implementar a MEH, o proprietário terá de fazer um investimento vultuoso de recuperação, do qual dificilmente será ressarcido, uma vez que a casa a custo consegue a sustentabilidade. É possível que somente casas que acedam à fase da profissionalização consigam recuperar o investimento.

Quanto maior for a degradação da casa, mais intensa e mais redutora da sustentabilidade irá ser a intervenção. A degradação da casa pode conduzir a que a reconversão se faça com mais dificuldade e que não se respeite tanto a sua identidade.

De facto, a MEH suscita recuperações mais profundas das casas do que a sua inexistência. Ainda que possa não atingir a sustentabilidade, a MEH é, definitivamente, a solução económica para a recuperação.

Por vezes, uma reconversão é de altíssima intensidade, apenas restando originais (e identitárias) as paredes. Não obstante, as obras que são feitas aquando da implementação da MEH podem ser mais ou menos profundas.

No caso de as casas estarem completamente degradadas, a recuperação terá de ser, inicialmente, mais intensa, pelo que o proprietário deverá possuir um capital próprio vultuoso ou candidatar-se a financiamento bancário ou da estrutura política.

A reconversão mais intensa exigirá maior dedicação por parte do anfitrião. Ele poderá ter de recrutar agentes especializados. Por outro lado, terá de adicionar recheio à casa para que esta seja fiel à sua identidade. No caso vertente, o recheio pode pertencer à casa ou, quando a reconversão é mais profunda – e.g. em caso de quebra de transmissão – pode o proprietário optar por uma decoração que é trazida de outras casas e “composta”.

Resolvi fazer as obras porque, de tempo a tempo, é preciso investir. Porque se se mete só um telhado novo, daí a pouco chove em casa. Resolvi meter o telhado novo e restaurar completamente a casa. Ao menos, assim, a casa fica para os meus netos e para a minha filha. Tenho gasto muito dinheiro na casa. [Entrevista n.º 48]

A recuperação em profundidade tem de se fazer de tempo a tempo, para evitar a degradação excessiva da casa e para garantir a sua transmissão nas melhores condições à geração vindoura. Trata-se de reconverter para combater a degradação. Por conseguinte, a baixa sustentabilidade não permite o financiamento suficiente para proceder a recuperações profundas.

Pode, igualmente, recuperar-se o velho e, criteriosamente, introduzir um recheio moderno. Não obstante, recuperar um edifício antigo requer conhecimento por parte de quem o faz. Na realidade, a visibilidade da casa pode ser incrementada através da recuperação profunda e da renovação da identidade da casa. Sem embargo, a refuncionalização profunda sem capital próprio é difícil de levar a efeito porque a sustentabilidade da MEH não constitui financiamento suficiente para liquidar o pagamento dos juros do capital emprestado.

Será, assim, necessária uma intervenção de alta intensidade, ainda que a um ritmo espaçado, para que a casa seja transmitida nas melhores condições. Todavia, as intervenções de alta intensidade que são feitas a um ritmo mais longo podem, também, evitar o avolumar de intervenções de baixa intensidade.

Para aceder à fase da profissionalização aquando da implementação da MEH, a casa pode ser sujeita a uma intervenção de alta intensidade ou não. Tal dependerá, também, da forma como se tiver processado a transmissão. Neste sentido, o financiamento das estruturas políticas permite uma recuperação de alta intensidade, o que encurtará o ritmo de intervenção no sentido da transmissão. Como temos vindo a verificar, a MEH permitirá a recuperação da casa a um ritmo mais acelerado.

9.9.4 “Recuperando com Baixa Intensidade”

Idealmente, as recuperações de reduzida intensidade devem ser asseguradas pela MEH, sendo que as de alta intensidade devem ser suportadas pelo capital, com ou sem facilidades de pagamento, obtido junto da estrutura política ou da banca ou, mesmo, recorrendo ao capital próprio do anfitrião/proprietário. Não obstante, o capital da MEH pode ser incrementado com o capital de outros MECs.

A refuncionalização pode ser minimalista e quedar-se por uma modificação da disposição ou da decoração da casa, mas sem lhe retirar genuinidade. Pode ser uma modificação da iluminação, da decoração dos quartos ou uma ampliação dos espaços da casa destinados à prática turística.

A casa deve estar rigorosamente pronta para ser ocupada pelos hóspedes antes da sua entrada. Uma vez que a casa é grande e parece necessitar permanentemente de reparações (maiores ou mais pequenas) para receber o hóspede com formalidade, outra missão do anfitrião é a de zelar pela manutenção, não só do espaço interno, como do externo da casa. Deste modo, ele poderá cuidar do jardim, fazer trabalhos de carpintaria nas camas, etc.

Todos os anos a casa tem obras de manutenção. Está a ver as manchas de humidade na parede? Tinha deixado as indicações para o biscateiro arranjar uma parte ali e quando cheguei com o meu hóspede estava um cheiro a tinta completamente insuportável. Estando a casa em obras, não poderia receber clientes. Cheguei aqui e tinha as paredes pretas! O senhor disse que isolava a parede e não isolou. Eu disse-lhe: não percebe que, se não isolar, nunca teremos resolvido a infiltração por dentro? Contava oferecer a estadia ao hóspede, mas não foi possível.

[Entrevista n.º 28]

Há uma manutenção que tem de ser assegurada para que, quando os clientes cheguem aos seus quartos, estes estejam em boa ordem; pese embora a ocupação seja escassa no período de baixa afluência, esta gera necessidade de recuperação. Aquando da implementação, pode não haver lugar a uma recuperação profunda ou esta pode já ter tido lugar sem haver adaptação à MEH, mas sim à vida familiar. De facto, a refuncionalização é cíclica.

A casa tem de estar preparada para que os hóspedes a possam habitar. Neste detalhe, não é diferente de convidar um amigo para jantar e ter a casa pronta e limpa para o receber. A preparação da casa não é feita tão-só quando existem reservas, mas tem de o ser numa base contínua. Tem de se substituir o que já não serve por existências novas. Por outro lado, a capacidade de hospedagem da casa tem de ser fruída para que a recuperação de baixa intensidade se possa fazer, adiando a recuperação da de alta intensidade. Tal implica abrir a casa à sociedade, refuncionalizá-la, i.e., conceder-lhe uma função, abrir a privacidade ao olhar turístico.

Na transição do período de baixa afluência para o de alta, haverá lugar a uma recuperação de reduzida intensidade da casa – verificando o anfitrião os pontos que necessitam de manutenção. Portanto, existe constante necessidade de refuncionalizar a casa e geram-se gastos inopinados que a estrutura financeira da casa tem de levar a efeito devido, por exemplo, às más

condições climatéricas. Neste contexto, a fase de profissionalização da MEH engendra a recuperação (pelo menos) superficial da casa.

Em síntese, a recuperação de baixa intensidade é permitida pelo rendimento proveniente da MEH. Se a sustentabilidade aumenta, o ritmo de recuperação pode, também, ser incrementado, bem como a sua intensidade.

CAPÍTULO X

“ANFITRIÃO”

O presente capítulo inclui uma tipologia de anfitriões e diversas propriedades que permitem caracterizar convenientemente o sobredito conceito. De facto, como se verá, existem tipos diferentes de anfitrião que indicam uma variação na categoria, a qual é, por seu turno, baseada numa combinação de dimensões.

10.1 Uma Tipologia de Anfitriões

A tipologia de anfitriões compreende oito *matizes*: “Anfitrião Vocacionado”; “Anfitrião não Vocacionado”; “Anfitrião de Linhagem”; “Anfitrião por Aquisição”; “Anfitrião Iniciador”; “Anfitrião Continuador”; “Anfitrião Profissional”; e “Anfitrião Manipulador”.

10.1.1 “Anfitrião Vocacionado”

Ser anfitrião não é para qualquer pessoa. Os anfitriões têm de aprender um mister para o qual muitos deles não têm formação. A vocação facilitará o processo de aprendizagem. A motivação é importante para não deixar de refuncionalizar a casa. Evidentemente, os anfitriões refuncionalizam tendo em vista a recuperação da casa para futura transmissão.

O anfitrião vocacionado estará mais motivado para implementar a MEH e para se dedicar a ela, pelo que terá uma maior capacidade de sustentar a casa através da MEH. Por outro lado, este tipo de anfitrião terá uma maior competência linguística.

O anfitrião altamente vocacionado estará mais preparado para se dedicar à proximidade de contacto que se exige na MEH. Acresce que possui um nível elevado de dinamismo, bem como uma alta competência de relacionamento interpessoal. O anfitrião vocacionado tem altos níveis de dedicação à MEH. Este tipo de anfitrião tenderá a ficar mais realizado com a hospedagem. Ademais, este tipo de anfitrião apresentará um elevado índice de cosmopolitismo. Aliás, pode

ser que a vocação seja o critério para escolher o anfitrião continuador, ou pode ser a sua disponibilidade de conceder dedicação ao modelo que seja o fator preponderante de escolha.

A qualidade de vocacionado não é eterna e o anfitrião iniciador, que o era na fase da improvisação, pode não o ser na fase da profissionalização, porque são necessários elevados índices de competência linguística, capacidade gestora, competência tecnológica e dinamismo nesta segunda etapa.

O anfitrião vocacionado possuirá, igualmente, um elevado índice de criatividade. Na fase de improvisação, a competência de relacionamento interpessoal e alguma capacidade linguística eram essenciais. Na fase da profissionalização, o anfitrião vocacionado, para formalizar a MEH, tem de ser mais dinâmico, articulando melhor a MEH na envolvente, e terá de ter uma competência tecnológica que lhe permita conferir visibilidade à casa, de modo a elevar a sua sustentabilidade.

O anfitrião exerce uma vocação, não se dedicando à MEH pela sua pretensa lucratividade. A vocação parece ser essencial para a superação de todos os aspetos desagradáveis da atividade.

Além disso, é necessária alguma flexibilidade mental por parte dos proprietários para que se convertam em anfitriões. A proximidade de contacto (ir ao encontro de) é favorecido pelo cosmopolitismo do anfitrião.

A nível de paciência, tem de se ter para estar até à uma, duas [da manhã] à espera dos hóspedes. Tenho de, por vezes, ir buscá-los. [Também é necessária] capacidade para falar algumas línguas e ser bastante organizado. Ter 20 pessoas por dia dá algum trabalho. A nível de pessoal, tem de se ser bastante exigente e, depois, saber gerir a simpatia. Não se pode ser o simpático artificial. Não pode ser uma simpatia gratuita. Tem de ser gerido. Há TH em que os anfitriões nem são simpáticos. Há hóspedes que dizem que estiveram em outras casas de TH e foram mal recebidos. E ser paciente... Há hóspedes que, do nada, quase nos tornam confidentes deles. Gerir a simpatia de uma forma natural. Tentar dar a entender o que se pretende sem ser antipático. Às vezes, há hóspedes completamente loucos, que pedem coisas disparatadas! [Entrevista nº 1]

Em alternativa, o anfitrião pode não ser naturalmente vocacionado, mas dedicar-se suficientemente, elevando as suas competências para incrementar a avaliação da hospedagem por parte dos clientes.

Por conseguinte, o anfitrião vocacionado pode ser tanto um anfitrião iniciador como um anfitrião continuador. É esta propriedade que lhe permite dedicar-se ao modelo, realizando-se.

O anfitrião de linhagem que esteja altamente vocacionado estará disposto a dedicar-se mais, não esperando ter margem de lucro. O seu objetivo primeiro é a recuperação da casa. De igual modo, o anfitrião altamente vocacionado sentir-se-á mais realizado com o contacto.

10.1.2 “Anfitrião Não Vocacionado”

Existem anfitriões que, em razão de estarem vinculados à família original da casa, têm de dedicar-se à MEH, mas fazem-no relutantemente e veem o contacto com os hóspedes como um fardo. Só o fazem porque a MEH é fulcral para sustentar a casa. Por outro lado, o anfitrião pode estar mais vocacionado para outro MEC e dedicar-se a este por forma a complementar a sustentabilidade da casa.

Boa parte dos anfitriões não estarão vocacionados para sustentarem a casa, ainda que o possam estar para o contacto próximo. Há anfitriões, todavia, que o são renitentemente, não têm vocação, pelo que, para eles, conviver com os hóspedes é uma perda de intimidade. Só o fazem porque a MEH é a única maneira de conseguir a sustentabilidade da casa. Ou, pelo menos, de não a pôr em causa.

Sinceramente? É uma chatice, porque quebra a nossa intimidade, o sossego. Estas casas só têm problemas, que se dá por ela quando estão cá pessoas. Todos os dias tenho de resolver problemas. Tenho de ser superior a isso. Se me deixasse abater por isso, desaparecia o turismo. É complicado estar às horas em que eles chegam e ter de falar uma língua que não é a nossa. Se me pergunta se é uma vocação, digolhe que não é. É uma obrigação. Há uma quebra da intimidade. [Entrevista n.º 36]

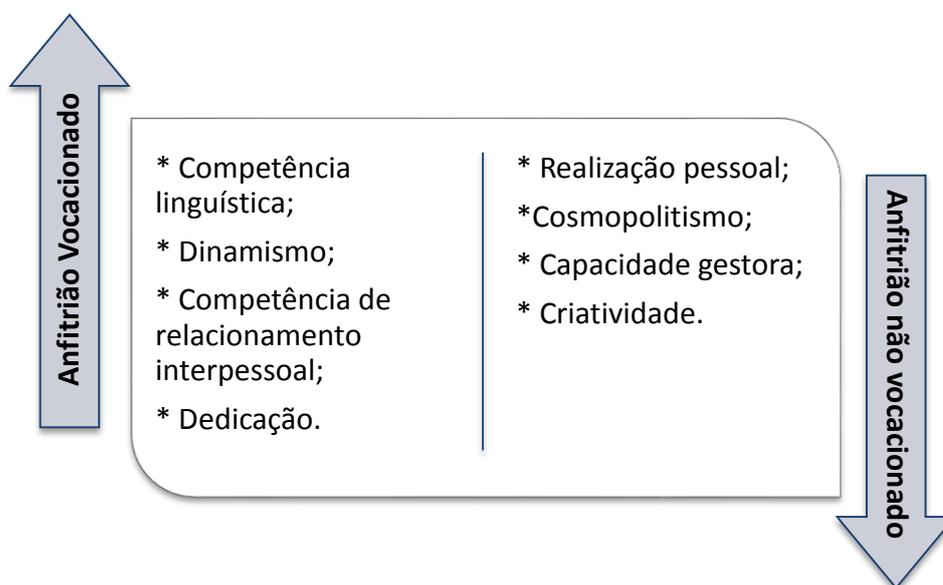
É possível que os anfitriões menos vocacionados optem, tendencialmente, por uma MEH de estilo mais clássico. A ausência absoluta de vocação pode conduzir à dedicação nula à MEH. Neste caso, o anfitrião não vocacionado pode, única e exclusivamente, procurar financiamento para recuperar a casa das estruturas políticas, convertendo-se em anfitrião manipulador. Do mesmo modo, o anfitrião pouco vocacionado pode dedicar-se à MEH apenas para cumprir com as obrigações de abertura da capacidade de hospedagem que o financiamento das estruturas

políticas impõe. Neste contexto, o anfitrião iniciador pode ser alguém menos vocacionado, que somente implementa a MEH para obter financiamento, em condições favoráveis, da estrutura política. Com o tempo, porém, este pode vir a realizar-se como anfitrião.

Na realidade, existem anfitriões que aderem à MEH sem terem qualquer vocação. O resultado é que a reputação da modalidade ressentir-se-á. A falta de vocação do anfitrião para a MEH pode suscitar avaliações negativas da hospedagem, que penalizem a reputação da casa.

De modo oposto, pode ser que o anfitrião seja continuador, não por vocação, mas porque existe uma reputação da casa em MEH já estabelecida que não interessa perder. Pode, também, dar-se o caso, todavia, de o anfitrião continuador ter menos vocação do que o anfitrião iniciador.

Em suma, o anfitrião não vocacionado apresenta, amiúde, baixa competência no relacionamento interpessoal e está menos disposto a dedicar-se à hospedagem, pelo que o modelo estará mais suscetível a receber avaliações de hospedagem negativas. Ademais, o anfitrião não vocacionado ficará menos realizado com a hospedagem, pelo que terá tendência a dedicar-se menos.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 30. Características do anfitrião vocacionado e não vocacionado

10.1.3 “Anfitrião de Linhagem”

O anfitrião de linhagem é objeto de escolha no seio familiar. Tem melhores possibilidades de valorizar a MEH porque está mais apegado à casa do que o anfitrião não vinculado à origem da casa. A sua dedicação ao modelo pode ou não ser vista como um fardo, consoante o grau da sua vocação para o modelo. Tem a missão de assegurar a transmissão da casa, encontrando no modelo uma forma de sustentar a mesma, operando a sua recuperação. Distingue-se do gerente hoteleiro porque não visa somente o lucro, mas a transmissão da casa nas melhores condições possíveis ao anfitrião continuador. O seu apego à casa impele-o a dedicar-se ao modelo.

O anfitrião mais dedicado à MEH estará em melhores condições para consumir a passagem de testemunho com a casa em melhor estado de recuperação. É possível que, para passar o testemunho convenientemente, o anfitrião tenha de instilar o apego da família à casa, pelo que a reserva de autonomia da família na casa corresponderá, também, à necessidade de passagem de testemunho. Caso contrário, poderá, no futuro, vir a ocorrer um corte na transmissão.

Pertencemos ao grupo que tem o património e a única maneira de poder manter o património é rentabilizar a casa para o turismo, uma vez que a agricultura já não dá rendimento. Como eu era uma apaixonada da casa, o meu pai disse que eu ficaria à frente porque tinha jeito. Desde pequena que quis ser cicerone. Achei que podia ser uma hipótese interessante meter-me nisto. Por um lado, trabalhar na parte hoteleira, por outro, fazer com que as pessoas tivessem uma outra ideia da região.
[Entrevista n.º 17]

O anfitrião de linhagem tem por principal preocupação assegurar a continuidade da casa. Ele procurará elevar a sustentabilidade da casa, sobretudo para recuperar a mesma, assegurando, assim, a continuidade. Deste modo, o lucro parece ser secundário. Neste caso, o anfitrião é alguém cujo apego pela casa o insta a dedicar-se ao modelo.

Na verdade, o medo de perder o património é maior quando este vem sendo transmitido de geração para geração. Tal significaria, provavelmente, um fracasso geracional e pessoal difícil de suportar. O sacrifício pessoal que se está disposto a aguentar para se dedicar à casa e à MEH é maior no caso dos anfitriões de linhagem.

Para além disso, o anfitrião de linhagem será suscetível de apresentar aos hóspedes um estilo clássico já perdido no tempo. O anfitrião de linhagem constituirá um elo com o país e

com a região. Este tipo de anfitrião dirige a casa por herança ou por designação familiar. É, assim, uma espécie de guardião do legado familiar. Ter um elemento da família proprietária da casa a receber o turismo valoriza a hospedagem. Não obstante, o anfitrião quer incumbir-se, não render-se à transição comercial inerente à MEH.

Por conseguinte, há uma obrigação de legar a casa às gerações futuras. Alguém na família tem a missão de conservar o património, custodiar o mesmo. Por outro lado, existe um elemento da família que é o iniciador da refuncionalização. O anfitrião vive na sua casa e, ao mesmo tempo, dinamiza a MEH e beneficia da contribuição da mesma para a recuperação da casa.

Em síntese, com a MEH pretende obviar-se à degradação de uma casa histórica, ao invés de obtenção de lucro. A escolha do anfitrião pela família, neste contexto, pode estar ligada, não só à sua alta vocação, como, também, à sua possibilidade de se dedicar mais à MEH. O anfitrião de linhagem terá mais capacidade para valorizar a MEH do que o anfitrião por aquisição, uma vez que o segundo não está associado à identidade da casa. *“Pertencemos ao grupo que tem o património”*; esta afirmação traça uma clara divisão entre anfitriões de linhagem e anfitriões por aquisição.

10.1.4 “Anfitrião por Aquisição”

O anfitrião novo compra a casa, principalmente, para evitar a sua ruína, para a recuperar. Contudo, pode dar-se o caso de o proprietário comprar a propriedade sem ter, ainda, uma finalidade explícita para ela; pode, ainda, suceder que pretenda vendê-la, ganhando uma mais-valia.

Sem embargo, o anfitrião por aquisição pode ganhar um apego vicário à casa que o leve a dedicar-se à MEH para a conseguir sustentar, recuperando-a. Por outro lado, a casa pode ser comprada pelo anfitrião numa perspetiva de conseguir com ela lucrar, juntando-a a um pré-existente portefólio de casas. Assim, o proprietário pode adquirir a casa para aumentar a sua capacidade de hospedagem, tendo como propósito o aumento da margem de lucro.

Acresce que pode haver um apego do anfitrião à envolvente. O apego, nestes casos, é, porém, inferior ao que sucede com os anfitriões de linhagem, pelo que a transmissão terá uma maior tendência a ser quebrada. De facto, a falta de sustentabilidade da MEH mais rapidamente os precipitará para a quebra da transmissão. A compra da casa pode, também, estar ligada a uma vontade de elevar o estatuto do anfitrião na envolvente, assumindo a identidade da casa

para si. Por outro lado, pode haver o desejo de recuperar a identidade da casa e valorizar a envolvente.

Abrimos esta nossa casa há 16 anos. Foi minha intenção restaurar esta casa de família do século XVII num espaço em que pudesse receber turistas. Foi uma experiência gratificante ao longo do tempo. Os hóspedes são recebidos de alma e coração. [Entrevista nº 13]

A casa é uma estrutura física e espiritual, que representa um vínculo (apego) à propriedade, que é espiritual. No caso dos anfitriões por aquisição, é possível que haja, sobretudo, uma ligação física à envolvente, mais do que o apego. O fardo da recuperação do património não parece ser tão grande neste caso. Alguns dos anfitriões estão vinculados à envolvente e à casa. Porque esta última tem uma identidade, pode ser um modo de sublimar o apego à envolvente para este tipo de anfitriões.

O anfitrião por aquisição poderá, também, querer transmitir a casa, mas os descendentes terão, provavelmente, um apego menor à mesma. Para os novos anfitriões, que compraram a casa há pouco tempo, o negócio da MEH pode ser pouco rentável, pois a manutenção faz com que a sustentabilidade se reduza à medida que a casa vai envelhecendo.

Na realidade, quando ocorre quebra na transmissão, pode haver lugar a uma renovação na transmissão sob a égide de um anfitrião por aquisição. Contudo, é possível que o anfitrião por aquisição que comprou a casa não pretenda passar o testemunho ou esteja ciente de que os descendentes não terão o apego suficiente para continuarem o seu trabalho. Existem casas que têm sofrido renovações na transmissão ao longo da sua história devido a sucessivos cortes de transmissão.

As origens do anfitrião marcarão, eventualmente, a sua principal preocupação, que pode, no caso de um novo anfitrião, ser a simples rentabilização do espaço. Contudo, estes anfitriões têm gosto por casas com identidade antiga, e têm o objetivo de recuperação e preservação das casas antigas. Existe uma preocupação, perante a comunidade da envolvente, de conservação e recuperação destas casas.

Em suma, o anfitrião por aquisição pode, ou não, ter como principal preocupação a continuidade da casa, isto porque o lucro pode ser outro móbil. Com efeito, o anfitrião por aquisição terá menos apego à casa do que o de linhagem e a sua função de valorizador da hospedagem será menor.

10.1.5 “Anfitrião Iniciador”

Os proprietários a iniciarem a refuncionalização das casas foram os primeiros a perceber o potencial da MEH. Perceberam, também, que a MEH poderia ser importante para a recuperação das casas.

O iniciador deve ser dinâmico, criativo e dedicado. Os anfitriões iniciadores que, outrora, estiveram vocacionados para a MEH, com a necessidade sentida no mercado de passar à fase de profissionalização, podem ter deixado de o estar, sendo, desta maneira, substituídos pelos continuadores.

O facto de muitos destes anfitriões iniciadores implementarem a MEH já com meia-idade pode ter levado a que não diligenciassem o suficiente para se tornarem suficientemente vocacionados para a fase da profissionalização. O anfitrião iniciador terá, geralmente, uma menor competência linguística do que o anfitrião continuador.

O meu pai está com 86 e a minha mãe com 73. O meu pai não gosta das novas tecnologias e há certas funções que só se podem fazer por computador. Temos de fazer um inquérito com a taxa de ocupação para enviar ao INE (Instituto Nacional de Estatística). É um procedimento que dá trabalho. Eles têm de entender que os proprietários não têm perfil para fazer isso. Tem de se contratar alguém, o que faz com que a rentabilidade se reduza. [Entrevista nº 15]

Os anfitriões iniciadores estarão vocacionados para refuncionalizar na fase de improvisação da MEH, mas, tendencialmente, estão menos vocacionados para tal numa fase profissionalizante. Regra geral, apresentam reduzida capacidade gestora, reduzido dinamismo, baixa competência tecnológica e, eventualmente, baixa competência linguística. Na fase de profissionalização, uma boa competência na relação interpessoal já não é tudo. Os anfitriões têm de ter capacidade gestora para trabalharem em rede e articularem a casa na envolvente, bem como para criarem uma proposta de hospedagem diferenciadora suficientemente formalizada.

10.1.6 “Anfitrião Continuador”

Uma das razões para a MEH cessar é o facto de os anfitriões continuadores não se acharem vocacionados para a mesma, pelo que não estão dispostos a dedicar-se à modalidade, porque não querem fazer o necessário equilíbrio entre a vida familiar, a profissional e a de anfitrião. A forma de criar essa ligação é instigando o apego à casa destes futuros anfitriões.

Deste modo, podemos distinguir anfitrião iniciador, que resolve reconverter a casa à MEH, de anfitrião continuador, que substitui aquele, e é possível que tenha já uma visão mais profissionalizante do modelo.

Para os anfitriões continuadores, o ímpeto de continuidade nem sempre parece ser tão evidente. De facto, os anfitriões continuadores que não são de linhagem poderão não ter o apego suficiente para oferecer a dedicação que é necessária à passagem de testemunho.

O anfitrião continuador pode receber o testemunho de um anfitrião de linhagem ou de um anfitrião por aquisição. O anfitrião continuador pode, inclusive, ser alguém que está, atualmente, mais vocacionado para o modelo que o seu antecessor. Pode ter uma leitura diversa da MEH da que tinha o anfitrião iniciador. É possível que o anfitrião continuador tenha uma leitura mais profissionalizante da MEH. Na realidade, o anfitrião continuador pode ser escolhido por ter vocação ou por ter capacidade de dedicação total ao modelo. À mudança geracional de anfitrião pode subjazer a dinamização da MEH e a sua adaptação à fase da profissionalização. Com efeito, existe um processo de passagem de testemunho de uma geração mais velha para uma mais jovem.

Aspetos como aqueles que estão associados à competência tecnológica podem afugentar os anfitriões iniciadores da MEH. Na verdade, espera-se que o anfitrião continuador esteja mais preparado para a fase de profissionalização que o iniciador. Assim, este demonstrará mais dinamismo e uma maior capacidade tecnológica e gestora. A razão da passagem de testemunho entre anfitrião iniciador e anfitrião continuador é, justamente, a transição entre a fase de improvisação e a de profissionalização.

10.1.7 “Anfitrião Profissional”

Este anfitrião apresenta baixos níveis de apego (o que pode prejudicar a sua função de valorizador da hospedagem), elevados níveis de competência tecnológica, alta dedicação (é

profissional), maiores níveis de realização, alta competência linguística, altos índices de dinamismo, maior capacidade gestora e alta competência de relacionamento interpessoal. Eventualmente, o anfitrião profissional terá, também, um maior índice de criatividade.

Sinto-me bem. A minha área sempre foi esta. Tenho formação em gestão hoteleira. Desde que comecei estou habituado. Já trabalhei vários anos em hotéis e estranharei se fizer algum dia uma coisa diferente. [Entrevista n.º 40]

É possível que o anfitrião profissional tenha uma sensibilidade superior à avaliação que o hóspede faz da hospedagem. Entrar na fase da profissionalização pode ser, justamente, aproximar a proposta de hospedagem à avaliação da MEH feita pelos hóspedes.

10.1.8 “Anfitrião Manipulador”

O anfitrião manipulador faz manigâncias com o financiamento que recebe da estrutura política, não cumprindo as condições de financiamento. Certos proprietários viram no financiamento da estrutura política uma oportunidade para beneficiarem de capitais a fundo perdido para a recuperação profunda da casa e, como são detentores de capital próprio em suficiente medida, não necessitam de implementar a MEH que lhes permitiria continuarem a recuperação da casa para posterior transmissão.

Este tipo de proprietários faz, alegadamente, manigâncias nos estudos de viabilidade económica, com o objetivo de obter dotações a fundo perdido. Em verdade, determinadas casas são refuncionalizadas para receberem a MEH, beneficiando de financiamento da estrutura política em condições favoráveis, mas os anfitriões não se dedicam, de maneira alguma, à MEH; tão-só querem beneficiar dos incentivos financeiros da estrutura legal à refuncionalização.

Neste caso, existe uma dedicação nula. O proprietário abre a MEH porque é obrigado a tal pela estrutura política se quer beneficiar de um financiamento vantajoso para a reconversão, mas não se dedica, de todo, à MEH. Desta forma, a capacidade de hospedagem da casa fica fechada à MEH inadvertidamente. A refuncionalização ocorre em benefício próprio e não em benefício da comunidade e da envolvente.

Em suma, este anfitrião está na atividade mais para ganhar o financiamento do que, propriamente, para acolher hóspedes. Este anfitrião engana deliberadamente a estrutura política.

Na melhor das hipóteses, o anfitrião pode ter implementado a MEH somente porque a estrutura política estabelecia como essencial a abertura da capacidade de hospedagem da casa à fruição dos hóspedes para financiar a recuperação da casa. Não obstante, este anfitrião dedica-se o mínimo possível ao modelo, fazendo com que a capacidade de hospedagem esteja somente aberta à família, preservando, assim, na íntegra o apego à casa.

Muitos proprietários que receberam esses fundos fizeram-no para apanhar os fundos, depois não ligaram ao turismo. Algumas vezes, eu telefonava e eles diziam sempre que estavam lotados. [*Entrevista n° 31*]

Por conseguinte, este anfitrião tem acesso ao financiamento da estrutura política, sem ter o embaraço de partilhar a intimidade ou de perder autonomia que o contacto próximo da MEH exige. O anfitrião não se envolve com a MEH. Esta é ilusória, uma vez que existe somente com o propósito de ludibriar a estrutura política para recuperar a casa e assegurar a sua continuidade. Possivelmente, estes anfitriões apresentam, também, uma reduzida competência de relação interpessoal.

10.2 “Anfitrião”

Esta categoria é moldada por 12 propriedades, algumas das quais com mais do que uma dimensão, a saber: “Criatividade”; “Apegando-se Mais”; “Apegando-se Menos”; “Competência Tecnológica”; “Competência Linguística”; “Competência no Relacionamento Interpessoal”; “Capacidade Gestora”; “Dedicando-se Mais”; “Dedicando-se Menos”; “Delegando”; “Realizando-se Menos”; “Realizando-se Mais”; “Valorizando a Hospedagem”; “Cosmopolitismo”; e “Dinamismo”.

10.2.1 “Criatividade”

A criatividade é importante para a continuação da refuncionalização da casa. Na MEH existem atividades de supervisão rotineiras e atividades que exigem criatividade da parte do anfitrião.

Acho que isto é uma atividade profundamente criativa. Você tem que ter sempre programas diferentes e abordagens diferentes para cada estação e cada dia. Você não pode ter pessoas aborrecidas em casa. É um desafio constante que você tem. Tem muitas coisas rotineiras, verificar os quartos, mas isso é uma parte do trabalho. O resto é o que lhe compete como proprietário, que é ser criativo todos os dias.
[Entrevista n° 26]

O anfitrião terá de encontrar soluções para a deficiente funcionalidade da casa, quando, por exemplo, haja um hóspede com necessidades especiais de pessoalização. A criatividade concorrerá para a diferenciação da proposta de hospedagem da MEH. Assim, o anfitrião tem de ter criatividade para desenvolver soluções de refuncionalização numa casa que não foi, originalmente, pensada para albergar a MEH. Por outro lado, a crise económica pode potenciar a criatividade para responder aos desafios por ela colocados. Enfim, quanto mais criativo for o anfitrião, mais diferenciada será a hospedagem. O anfitrião deve criar uma proposta de hospedagem da casa que vá para além da fruição do seu espaço e equipamentos, que vá para além de uma proposta básica de hospedagem (e.g. certas experiências, como *workshops*, lançamento de livros, espetáculos de ranchos folclóricos, são disso exemplos).

10.2.2 “Apegando-se Mais”

A casa pode assistir a inúmeras quebras de transmissão ao longo da história. A inexistência de apego à casa por parte dos anfitriões por aquisição faz com que a recuperação da mesma seja mais onerosa e mais laxista. Portanto, o apego à casa não é tão forte no caso do anfitrião por aquisição como é no caso do anfitrião de linhagem.

A autonomia total dos hóspedes é, igualmente, inimiga da manutenção do apego pelo anfitrião. No caso dos anfitriões por aquisição, o seu apego será de outra ordem. Na realidade, existem anfitriões por aquisição que parecem pouco preocupados com a continuidade da casa, não conferindo um fardo aos descendentes de sustentação da mesma para a transmitir nas melhores condições à geração seguinte.

Com efeito, o apego é a antítese do lucro. No caso dos anfitriões por aquisição, o apego pode ser um fator primário ou secundário, porque a casa pode ser comprada somente para fazer parte de um portfólio de casas que permitam atingir uma elevada sustentabilidade.

Por outro lado, é possível que o apego varie conforme a idade do descendente da família. Assim, quando, entre os descendentes, não existe suficiente apego ou capital próprio para refuncionalizar, a solução é a venda a casa.

De facto, é possível que a baixa sustentabilidade da MEH leve os anfitriões que não são de linhagem e compraram a casa pensando que a MEH a conseguiria sustentar, a mais rapidamente decidirem encerrar a capacidade de hospedagem da MEH e vender a casa do que os anfitriões de linhagem, que estão a ela vinculados emocionalmente.

É neste tipo de coisas que se percebe, desde que se nasce, o amor que os meus antepassados por ela tinham. Parece que está no ADN. Parece que, em cada dia que passa, gosto mais da casa. [*Entrevista n.º 8*]

Como tem vindo a ser referido, distinguem-se anfitriões por aquisição de anfitriões de linhagem. Os primeiros compram as casas porque gostam de possuir uma casa com traça arquitetónica erudita. Os segundos têm o fardo familiar de encontrar formas de preservar a casa, de evitar a sua degradação e passá-la às gerações vindouras.

Sucedem, ainda, que o apego pode ser cultivado através da vivência na casa. O anfitrião menos apegado dedicar-se-á menos ao modelo, porque não sente a mesma pressão para recuperar a casa em ordem a assegurar a continuidade. Não obstante, mesmo quando se trata de um anfitrião por aquisição, o apego à casa pode ser vicário; neste sentido, a sustentabilidade da MEH pode ser secundarizada em benefício da manutenção do apego.

10.2.3 “Apegando-se Menos”

Um apego reduzido diminui o ritmo da recuperação da casa e inibe a dedicação à MEH, o que mais rapidamente conduzirá a MEH a uma reduzida sustentabilidade. Só incutindo apego aos putativos anfitriões continuadores poderá o anfitrião iniciador continuar a MEH; tal pode implicar que tenha de fechar a hospedagem durante parte do ano, para que os seus familiares desenvolvam o vínculo emocional. Na realidade, na fase de profissionalização, corre-se o risco de a formalização e a autonomia dos hóspedes a ela inerente serem em causa o apego.

Por outras palavras, será esta propriedade do conceito anfitrião que fará com que, mesmo no caso de a casa não ser suficientemente sustentável, mesmo havendo um grande peso sobre

os ombros do anfitrião de linhagem, este insista em prosseguir a MEH, procurando sustentar a casa para lograr a sua conservação. De facto, existe uma ligação aos antepassados que deve ser preservada. O apego faz com que a casa se mantenha nas mãos da família e que se criem alternativas para a sua recuperação: a MEH.

O apego é a força motriz da dedicação à MEH por parte do anfitrião, sendo uma outra força motriz a sua vocação. O anfitrião de linhagem e o anfitrião por aquisição podem ter graus de apego diferentes à casa. Existe um conjunto de valores que passam de geração em geração e que explicam os vínculos que prendem os proprietários à casa. O proprietário sujeita-se aos sacrifícios de uma atividade que, por si só, não o realiza porque sente um vínculo emocional à casa.

Assim, o apego é o móbil para preservar o património, e o falhanço na sua preservação pode conduzir a uma sensação de insucesso por parte do anfitrião com relação aos seus antepassados. O apego leva a que haja uma obrigação do anfitrião de linhagem de preservar a casa e de passá-la aos seus descendentes.

O anfitrião é guardião do “apego” que é a força motriz da passagem de testemunho. A pressão da manutenção e da transmissão é o que faz correr a MEH. Esse peso é mais sentido pelos indivíduos da família do que por proprietários que compram o solar. A vinculação justifica a dedicação à manutenção contínua da casa e à sua refuncionalização.

Na verdade, existem diferenças no âmbito da proposta de hospedagem pelo facto de o anfitrião ser um estranho à origem da casa, ao invés de ser membro da família que é sua proprietária desde tempos imemoriais. É o aspeto afetivo que permite que os anfitriões se empenhem na MEH que, algumas vezes, nem para a recuperação da casa é suficiente.

Do mesmo modo, a MEH permite levar a efeito a passagem de testemunho com a casa recuperada. Para que haja uma passagem de testemunho bem-sucedida, é necessário que haja um anfitrião com apego suficiente à casa para suportar o fardo constante da recuperação. De facto, o anfitrião mais apegado procurará assegurar a certeza da continuidade, pelo que se dedicará mais aos modelos de refuncionalização.

O apego é indutor da dedicação. O anfitrião de linhagem apresentará, tendencialmente, um maior apego à casa que o anfitrião por aquisição. Tal permitir-lhe-á valorizar mais a hospedagem. O anfitrião com mais apego estará instado a recuperar a casa a um ritmo mais intenso, pelo que será forçado a dedicar-se mais ao modelo. O anfitrião apegado dedicar-se-á

ao modelo tendo como fim, não o aumento do capital próprio, mas a certeza da continuidade da casa.

O apego não está, certamente, presente na proposta de hospedagem do alojamento massivo, em que a elevação da sustentabilidade é o móbil de toda a atividade. Trata-se de recordações que se tem da infância e juventude e que se vão passando de geração em geração. Estes afetos fazem parte da MEH e constarão da proposta de hospedagem que é apresentada ao hóspede.

Quando eu era mais nova, a relação com a casa era difícil, a casa ficava longe de tudo. Mas, depois de me formar e voltar, já via as coisas com outro gosto.
[Entrevista n.º 29]

O anfitrião por aquisição, normalmente, também quererá transmitir a casa. Sucede que os anfitriões continuadores, no caso de não terem ligação linhagística à casa, terão menor apego do que os descendentes do anfitrião por transmissão.

Todavia, no caso dos anfitriões por aquisição, o apego que a casa simboliza parece ser instigador à compra. Assim, o que é antigo veicula apego e o apego gera valor. É como se a quebra de transmissão fosse uma oportunidade de o anfitrião por aquisição passar a ser um elo, ainda que extrínseco, dessa transmissão. De facto, no caso dos anfitriões por aquisição, a compra parece estar ligada à necessidade de preservarem ou reabilitarem a sua memória da terra. Daqui decorre um apego vicário. Assim, existem dois tipos de apego, um que se ganha por transmissão e outro que se ganha por identificação. O anfitrião por aquisição, neste caso, deseja manter o apego familiar (vicário, causado pela admiração relativamente às pessoas) e a vinculação da casa à envolvente.

Deste modo, o anfitrião, pelo seu apego familiar à casa, valoriza a proposta de hospedagem do cliente. Não obstante, o apego, no caso de anfitriões por aquisição, pode, também, advir de objetos de vivência pessoal, de recheio próprio que tenham deixado na casa.

Em resumo, o dono da casa/anfitrião/proprietário de linhagem constitui um elo presente numa relação emocional mais ou menos antiga que a família mantém com a casa. Cabe-lhe manter o património e passá-lo aos seus descendentes tão indiviso quanto possível.

10.2.4 “Competência Tecnológica”

O anfitrião terá de dedicar tempo ao enquadramento legal da estrutura política, preenchendo a burocracia que lhe é solicitada. Na MEH, o registo dos hóspedes e a contabilidade são organizados, por imposição dos parceiros ou da estrutura política.

Todavia, alguns anfitriões iniciadores terão dificuldade em cumprir com a burocracia e inserir os dados no computador, como lhes é solicitado, razão pela qual optam por passar o testemunho. Na realidade, este tipo de anfitriões parece demonstrar, regra geral, mais dificuldade com as línguas e analfabetismo funcional no que toca a computadores.

Os meus pais estão cansados, não têm apetência para lidar com a parte que está por detrás das reservas. Tal implica computadores, que são um problema para quem, como eles, tem mais de 70 anos. Tenho mais três irmãos, mas eles não estão para aí virados. Eu e a minha esposa vamos tentar fazer crescer aquilo, que tem estado um pouco estagnado. [Entrevista nº 16]

As atuais demandas da fase da profissionalização, a nível de reservas na *internet*, registos, domínio de línguas, etc., tornaram a MEH mais complexa de gerir do que era na fase da improvisação, em que a atividade era muito informal. Esta exigência pode levar a que a passagem de testemunho se faça do anfitrião iniciador para o continuador mais cedo do que seria de esperar.

Na verdade, é necessário enquadrar os hóspedes burocraticamente, na fase da profissionalização, pelo que é essencial o anfitrião dispor de elevados índices de competência tecnológica para acatar a estrutura legal e para conferir visibilidade à casa. Os anfitriões iniciadores têm baixos índices de competência tecnológica e a fase de profissionalização torna a competência tecnológica algo de importante para elevar a sustentabilidade da MEH e cumprir com as exigências de formalização impostas pela estrutura política.

10.2.5 “Competência Linguística”

Outra importante capacidade que o anfitrião deve possuir é o conhecimento e domínio de idiomas estrangeiros. Não obstante, alguns anfitriões não dominam idiomas. O domínio das

línguas, por parte do anfitrião, aproxima as pessoas. Por outro lado, a auscultação que o anfitrião faz dos desejos dos hóspedes e a valorização que deve fazer da hospedagem permitem-lhe desenvolver a sua comunicação em língua estrangeira.

Para falar com os hóspedes franceses e ingleses comprei dicionários e as línguas foram vindo à tona. [Entrevista n° 52]

O domínio da língua falada pelos hóspedes poderá constituir a estratégia de aproximação utilizada pelo anfitrião, quebrando as resistências do hóspede a um ambiente que lhe é exótico.

Se o pessoal possuir competências linguísticas e for vocacionado para acolher, é possível que haja uma delegação maior da tarefa de hospedar por parte do anfitrião. Ao invés, quando não tem formação para contactar com os hóspedes, o pessoal pode ser remetido para uma posição de retaguarda, em que não contacta diretamente com os hóspedes (tarefa do anfitrião), não obstante faça tudo o resto.

Deste modo, os anfitriões iniciadores que não dominem línguas estrangeiras podem estar em desvantagem relativamente a anfitriões continuadores que já conhecem o inglês, idioma primordial na fase da profissionalização.

10.2.6 “Competência no Relacionamento Interpessoal”

Refere-se à proximidade da relação: na MEH há uma proximidade maior entre anfitrião e hóspede do que no alojamento massivo. Os anfitriões poderão escolher momentos que julgam certos para se aproximarem dos hóspedes. Existem anfitriões que gostam de partilhar o pequeno-almoço com os hóspedes e outros que preferem não o fazer. Outros, ainda, preferem contactar com os hóspedes quando estes estão sozinhos. O anfitrião deve manter uma conversa natural e não forçar o hóspede a ter uma conversa que não deseja manter.

A proximidade do contacto vai depender do estilo de MEH que se tiver. O anfitrião pode fazer uma leitura estrita da MEH, perseguindo um contacto próximo (estilo clássico de refuncionalização) – mesmo que forçado – ou tendo um contacto menos próximo, casual e de reação.

A vontade de os hóspedes se integrarem na comensalidade pode, também, depender da sua tipologia. Um casal jovem terá mais probabilidade de desejar estar a sós.

Por outro lado, estabelece-se um contacto mais próximo e de autorrealização entre o anfitrião e os hóspedes fiéis do que entre ele e os hóspedes iniciáticos. Deve salvaguardar-se, contudo, que a proximidade de contacto somente deve ser adotada pelo anfitrião quando a auscultação indica que tem pela frente hóspedes sensíveis à MEH.

Ao estreitar o contacto, o anfitrião tem de dedicar, também, mais atenção a este tipo de hóspede do que dedicaria aos hóspedes insensíveis, que pretendem manter o contacto superficial ou que pretendem autonomia e não pessoalização.

O anfitrião pode estar mais ou menos presente durante a proposta de hospedagem. Pode estar presente à entrada, ao pequeno-almoço e à saída. Pode contactar com maior ou menor frequência os hóspedes. Existem anfitriões que têm ocasiões pré-determinadas de contacto, como é o caso do pequeno-almoço. Outros, porém, não contactam no pequeno-almoço, mas já no final desta refeição.

O número mais reduzido de hóspedes e o número mais elevado de pessoal pode fazer com que a proximidade seja maior. A escassa funcionalidade da casa para a MEH deve ser compensada pela proximidade de contacto da proposta de hospedagem. Isto porque o que distingue a MEH do alojamento massivo é a pessoalização. Trata-se de o hóspede sentir-se como sendo membro da família anfitriã (esta característica era mais típica da fase de improvisação). É o carácter gregário da proposta de hospedagem.

A pessoalização da MEH está, assim, dependente do poder comunicativo do anfitrião. É a relação que distingue esta modalidade de modalidades mais massificadas.

O contacto será, deste modo, mais próximo se os hóspedes estiverem recetivos ao papel de valorizador da experiência do anfitrião. Pode ser que o contacto mais pessoalizado deste modelo leve a que os hóspedes desenvolvam um contacto aprofundado, não só com o anfitrião, mas, também, entre grupos.

Sucedem, ainda, que o anfitrião relaciona-se com os hóspedes de duas formas: de uma maneira formal, através da qual presta um serviço de hospedagem e, portanto, age como um qualquer colaborador de alojamento massivo; e com base num relacionamento informal, de proximidade, em que pode construir, inclusive, laços de amizade com os hóspedes. A sensibilidade dos hóspedes poderá ser a chave para o estabelecimento de relacionamentos fora do formal.

É necessária abertura de espírito para contactar com o Outro. O cosmopolitismo do anfitrião poderá, aqui, incrementar a competência de relacionamento interpessoal. Durante a

MEH, o relacionamento entre hóspede e anfitrião tem de ser estreito, ainda que o grau de profundidade desse relacionamento dependa da auscultação que o anfitrião faz do hóspede.

Bom relacionamento interpessoal e autorrealização são propriedades do anfitrião vocacionado. O anfitrião vocacionado constitui-se como um quase amigo e recebe como se fosse em casa. O anfitrião dá algo de si aos hóspedes, aquilo que não se vê, algo de pessoal.

A MEH leva ao estabelecimento de relações de amizade entre hóspede e anfitrião e tal poderá conduzir a um amadurecimento da relação com o hóspede, que, por seu turno, fará uma avaliação positiva da hospedagem, concorrendo tal para um incremento da reputação da casa.

Ao acolher hóspedes, os anfitriões fazem, muito frequentemente, uma apresentação da casa, não obstante haja anfitriões que só o fazem a pedido. A MEH exige, naturalmente, a presença do anfitrião durante a proposta de hospedagem, mas essa presença pode ser mitigada, podendo haver uma gestão da presença. No caso de o anfitrião ser manipulador, todavia, essa presença será nula.

Na MEH, a Competência no Relacionamento Interpessoal, a capacidade de o anfitrião se aproximar dos hóspedes é um meio de diferenciação da hospedagem. Na realidade, a MEH diferencia-se do alojamento massivo, também, pela maior proximidade do seu contacto. Apesar disso, a maior ou menor proximidade de contacto varia, também, entre as várias MEHs.

Em situações em que os hóspedes estejam em família, o contacto, por parte do anfitrião, pode ser mais distante, uma vez que este ausculta da sua menor receptividade. Ainda que existam anfitriões que se furtam à proximidade de contacto, a cercania dos donos da casa e do pessoal é fundamental se estivermos perante um hóspede sensível. Deste modo, o anfitrião pode fazer uma leitura da MEH que privilegie um contacto mais próximo com o hóspede ou não.

É uma atividade muito gratificante. A relação com os estrangeiros: há um acolhimento, uma sensibilização, uma relação interpessoal. Nessa altura, ficavam quatro, cinco, seis dias. Estabelecia-se uma relação de alguma amizade. Houve uma questão de doença em que tivemos de ajudar, situação que, num hotel, não era possível. Procuramos dar uma ideia de ambiente. [*Entrevista n.º 20*]

Logo, a resistência à entrega, por parte do anfitrião, precisa de cair. O anfitrião, através do relacionamento que tem com os hóspedes, pode ter uma interferência importante na proposta de hospedagem, melhorando-a ou prejudicando-a de acordo com as suas capacidades

relacionais. A relação interpessoal tem tendência a estreitar-se à medida se vai prolongando e amudando a relação com o hóspede.

Como é natural, há anfitriões que estabelecem um contacto mais próximo com os hóspedes do que outros. O contacto exige dedicação e vocação por parte do anfitrião, características que nem todos os anfitriões possuem. Na realidade, há anfitriões de linhagem que aderem à MEH somente com o objetivo da recuperação e do assegurar da continuidade da casa.

Dedicando-se à MEH, o anfitrião poderá ter um contacto mais ou menos próximo consoante as imposições da sua vida profissional. A proximidade do dono da casa é, todavia, bem vista pela generalidade dos hóspedes. No entanto, há regras implícitas de coabitação que visam preservar a intimidade, quer do anfitrião, quer dos turistas e que, se não forem atendidas, podem prejudicar a avaliação da hospedagem ou a vida familiar do anfitrião.

O contacto será tanto mais próximo na fase de improvisação quanto menor for a autonomia de hóspedes e anfitriões. O contacto, porém, não deve ser uma imposição do anfitrião sobre os hóspedes. Não deve ser uma intromissão.

Um outro aspeto da competência de relacionamento interpessoal consubstancia-se na capacidade que, por vezes, o anfitrião possui de apaziguar um eventual mau ambiente no seio de um grupo de hóspedes. Com efeito, existe a necessidade de o anfitrião estar presente para que a experiência esteja completa para os hóspedes, para que haja uma efetiva valorização da hospedagem pelo fator humano.

Em suma, o anfitrião terá de gerir a sua presença sem ser intrusivo, sem, contudo, seguir o exemplo de certas casas em que não há contacto direto do anfitrião com os hóspedes. O anfitrião com mais competência de relacionamento interpessoal tenderá a valorizar mais a hospedagem. Esta característica do anfitrião poderá informalizar a MEH, diferenciando-a, deste modo, do alojamento massivo.

10.2.7 “Capacidade Gestora”

O anfitrião está incumbido de fazer a gestão do funcionamento da MEH. A hospedagem envolve aspetos de observação do enquadramento legal das estruturas políticas. Não obstante, na fase de improvisação, certos anfitriões poderão estabelecer a MEH sem formalizarem minimamente a hospedagem e sem, tampouco, criarem uma proposta de hospedagem diferenciada.

Os anfitriões, a maioria das vezes, não estão vocacionados academicamente, sendo, a um tempo, empresários e, também, relações públicas. O anfitrião com maior capacidade gestora forma o seu pessoal e exerce controlo sobre o seu desempenho, na salvaguarda da hospedagem e da reputação da casa.

Na MEH, a formação académica do anfitrião pode, eventualmente, ser menos relevante do que a sua capacidade de valorizar a hospedagem dos clientes. O anfitrião apresenta uma outra cultura, outros valores. Não obstante, o anfitrião pode ser vocacionado para a hospedagem, mas terá de o ser, também, para prover a sustentabilidade da MEH. Existem anfitriões que podem ser vocacionados para a primeira tarefa, mas não para a segunda. O anfitrião academicamente vocacionado terá mais possibilidade de formalizar convenientemente a MEH. Tem de ter apetência para melhorar a visibilidade da casa e não estar à espera que os hóspedes “caiam do céu”. Na fase da profissionalização, com as casas congéneres a aumentarem de número, é necessário diferenciar e amplificar a visibilidade. Um anfitrião com maior capacidade gestora terá mais aptidão para desempenhar estas tarefas.

Na realidade, ao não ter capacidade gestora, um anfitrião pode ter dificuldades adicionais em elevar a sustentabilidade da MEH, uma atividade para a qual não teve a adequada formação técnica. O anfitrião molda o pessoal, criando uma equipa que deve transmitir aos hóspedes os valores da proposta de hospedagem.

Eu faço parte da direção. É um projeto familiar. Sou filha da pessoa que decidiu investir neste projeto. Sou gestora hoteleira deste mini-hotel. O trabalho que tenho de distribuição do produto é o mesmo. Não é como uma casa de família, que, quando os clientes aparecem, aparecem. Há alguns anos atrás, as pessoas recebiam os fundos e os turistas não entravam. [Entrevista n° 44]

O anfitrião é o proprietário da casa que recebe pessoas (exercendo uma dupla função). A formação académica e profissional na área da MEH incrementa a sua vocação. Existem anfitriões para os quais a MEH é um prolongamento da sua atividade profissional e da sua formação académica e outros para quem a MEH é vista como uma atividade que retira tempo às suas outras atividades profissionais/familiares. Nestes casos, a gestão é percecionada como um fardo para eles, concorrendo para a parca autorrealização que a MEH lhe dá.

No caso de se tratar de anfitriões por aquisição, o entusiasmo inicial com a compra da casa pode ser contrariado pelo peso que advém da gestão da mesma. Por peso da gestão entende-se,

entre outros aspetos, a recuperação incessante da casa e o acatamento do enquadramento legal da estrutura política da formalização inerente à fase da profissionalização da MEH.

A capacidade gestora permite ao anfitrião formalizar a MEH. Esta propriedade do anfitrião permitir-lhe-á aceder ao segundo patamar, i.e., à profissionalização da MEH, diferenciando a hospedagem e formalizando. O anfitrião com capacidade gestora pode, mais rapidamente, conseguir lograr sustentabilidade da MEH.

Não se tratando de um anfitrião com capacidade gestora adquirida por via académica, o empirismo será a forma de gerir a MEH, o que poderá protelar a entrada da modalidade na fase de profissionalização. Ao não possuir capacidade gestora ou conhecimentos de gestão, é possível que nem sempre o anfitrião tome as decisões mais racionais desse ponto de vista, com implicações na sustentabilidade da casa. Na realidade, a informalização excessiva da MEH pode ser inimiga da sua sustentabilidade.

10.2.8 “Dedicando-se Mais”

A dedicação à MEH retira tempo ao anfitrião que ele poderia dedicar a outras atividades. Acresce que a opção por receber encerra um fardo para o anfitrião não vocacionado. Sempre que a MEH exigir altos níveis de dedicação que não se compaginem com a vida familiar, o anfitrião deverá fechar a capacidade de hospedagem de maneira definitiva, terminando com a MEH.

O anfitrião tem de se dedicar mais para cumprir com os ditames da estrutura política. A pressão de assegurar a continuidade é uma causa da maior dedicação que o refuncionalizador tributa à MEH. Na realidade, ao dedicar-se mais, o anfitrião poderá ter de sacrificar a sua vida pessoal, designadamente não fazendo férias, para ter tudo sob controlo.

O anfitrião será suscetível de se dedicar à MEH, à recuperação da casa e a outros MECs. Para acatar o enquadramento legal das estruturas políticas, o anfitrião deve dedicar mais tempo à MEH ou contratar pessoal. Uma vez que a sustentabilidade da casa, muito frequentemente, não é suficiente, a primeira hipótese será a única exequível.

Como é claro, quanto mais modalidades de exploração económica a casa albergar, maior terá de ser a dedicação do anfitrião ou este terá de reduzir a sustentabilidade contratando pessoal. Para se dedicar à MEH, o anfitrião tem de dedicar menos tempo à sua atividade profissional e vice-versa.

O anfitrião mais dedicado procurará estabelecer parcerias com intermediários de nicho. O anfitrião deve dedicar-se à hospedagem, mas, também, à recuperação e ao sustento da casa. Os anfitriões mais dedicados terão melhores possibilidades de prolongarem e amiudarem a relação com os hóspedes. O anfitrião mais dedicado será mais sensível a modificações no mercado. A dedicação é razão do apego e da alta vocação do anfitrião. Este anfitrião mais dedicado valoriza mais a MEH devido à proximidade do seu contacto com o hóspede.

Acresce que o anfitrião mais dedicado age ativamente para criar uma reputação para a casa que permita que esta se sustente com mais facilidade e, assim, se possa fazer a recuperação a um ritmo mais veloz para que esta possa ser transmitida da melhor maneira.

Como vimos antes, a estrutura política exige, também, que o anfitrião dedique mais tempo à MEH. Para evitar dedicar-se com tanta intensidade, o anfitrião pode escolher outra modalidade, onde a pessoalização seja um fator menos importante da hospedagem.

De facto, o anfitrião terá de dedicar-se mais à MEH para não aumentar os encargos fixos de pessoal, necessários para formalizar a MEH. Para evitar recorrer a financiamento da banca para a recuperação da casa, o anfitrião tem de dedicar-se o mais possível à atividade no período de alta afluência.

A alta reputação da casa acarretará maior realização da parte do anfitrião e, conseqüentemente, fará com que este mantenha a dedicação à modalidade. Este anfitrião tenderá a exercer uma supervisão sobre o pessoal, de modo a formalizar a MEH. Por outro lado, procurará adaptar a MEH ao período de alta afluência. Dedicando mais tempo à MEH, o anfitrião tenderá, também, a ter um contacto mais próximo com os hóspedes.

Além disso, o anfitrião mais dedicado adequa a MEH à avaliação que obtém dos hóspedes. O anfitrião mais dedicado articula melhor a MEH na envolvente. A dedicação é intensificada pelo tempo disponível pelo anfitrião e pela sua vocação. O anfitrião mais dedicado mais rapidamente sacrificará o tempo atribuído à vida familiar e à vida profissional em prol da MEH.

A dedicação do anfitrião à MEH deverá tornar mais positiva a avaliação dos hóspedes, o que, por seu turno, poderá incrementar a sustentabilidade da MEH ao amiudar a sua relação de hospedagem. Assim, dedicar significa devotar tempo à MEH.

O anfitrião dedicar-se-á mais à MEH para evitar recorrer ao financiamento bancário para recuperar, porque a MEH, ao elevar a sustentabilidade da casa, permite-lhe ir recuperando a ritmo elevado.

Ser anfitrião é uma forma de vida. Pessoalizar retira tempo ao anfitrião. Na MEH, com frequência, o anfitrião vive na casa. Uma vez que, na MEH, o anfitrião é constantemente solicitado a pessoalizar pelos hóspedes, a sua gestão pessoal do tempo está fortemente afetada pela sua dedicação à modalidade.

Por outro lado, o anfitrião dedicar-se-á mais à MEH quando a sustentabilidade da atividade e o seu capital próprio não lhe permitirem delegar as funções de anfitrião no pessoal.

Ademais, trabalhar em rede implica dedicar mais tempo à MEH do que aquele que os anfitriões podem estar dispostos a conceder. Em virtude da dedicação que o anfitrião tem de dispensar à pessoalização, podem sobrevir momentos desagradáveis, que poderão conduzir a que o anfitrião se realize menos com a MEH. De facto, este pode achar-se aprisionado por certos aspetos de informalidade que a MEH mantém e que a diferenciam do alojamento massivo (e.g. os clientes podem chegar a qualquer hora e o anfitrião terá de abrir-lhes a porta).

Por outro lado, o TH começou a usar os voos *lowcost*, pelo que eu tinha de ir buscar às quatro da manhã um indivíduo que estava perdido e isto repetiu-se. Chegavam aqui à meia-noite e eu tinha de estar aqui de sentinela. Isto acumulou-se e criou em mim um anticorpo. Estava a comportar-me como se isto fosse uma pousada. [Entrevista nº 51]

Sucedem também a recuperação interior e exterior da casa exige muita dedicação. Se é verdade que o anfitrião se dedicará à MEH tanto mais quanto maior for a sua sustentabilidade, também é verdade que esta está dependente da sua dedicação, isto porque a valorização da hospedagem depende da dedicação do anfitrião. Por outro lado, a alta reputação da casa pode ter como condição o aumento de dedicação do anfitrião à mesma.

A proximidade de contacto do anfitrião é fundamental neste tipo de turismo porque ele faz parte da proposta de hospedagem que é oferecida. Assim, o anfitrião deve compensar as incapacidades funcionais da casa para formalizar a modalidade a MEH.

O anfitrião terá de “pôr na balança” de dedicação à MEH o tempo útil de contacto com a família que perderá por estar a dedicar-se à MEH no período de alta afluência – que é o de maior envolvimento que o anfitrião terá com a MEH – e o resultado das avaliações positivas que granjeia e da consequente elevação da reputação da casa que irá beneficiar a refuncionalização da mesma, o que, por seu turno, permitirá à família beneficiar de uma casa intensamente recuperada.

É possível que o anfitrião que habite na casa seja capaz de se dedicar mais à MEH para, desta forma, facilitar e valorizar a experiência dos hóspedes. Dedicar-se significa ter disponibilidade para personalizar a proposta de hospedagem e para refuncionalizar a casa. O facto de a rotina dos hóspedes não ser controlável e adaptável à do anfitrião pode levar a que a hospedagem seja perspectivada como uma prisão.

O anfitrião continuador como membro da família escolhido para viver na casa e tratar da sua sustentabilidade terá, por vezes, de coadunar a sua vida profissional com a vida de anfitrião. A sua dedicação não é só à MEH, mas, sobretudo, à autossustentabilidade da casa. Não obstante, uma parte significativa dos anfitriões iniciadores são aposentados e, portanto, dispõem de mais tempo para se dedicarem à MEH sem colocarem em causa a sua dedicação à sua atividade profissional.

Por conseguinte, existem condições favoráveis à dedicação do anfitrião: ser reformado, ter vocação, ter formação ou experiência profissional na área em que a MEH se insere. No caso de anfitriões insuficientemente dedicados à gestão da visibilidade, esta tenderá sempre a ser deficitária, com implicações negativas para a sustentabilidade.

Quanto mais tempo o anfitrião dedicar à MEH, mais esta atividade será sustentável. Para que a MEH seja sustentável, o anfitrião terá de dedicar-se, sobretudo no período de alta afluência, pois, se não o fizer, terá de contratar pessoal, o que fará em detrimento da sustentabilidade da MEH. Vivendo na casa a tempo inteiro, o anfitrião poderá dedicar-se integralmente à MEH.

À laia de conclusão, se o anfitrião não se dedicar suficientemente, terá de solicitar financiamento à banca ou usar o capital próprio. Caso não possua suficiente capital próprio, tal significará que o ritmo de recuperação irá baixar, tornando, ulteriormente, premente uma recuperação de alta intensidade mais onerosa da sustentabilidade.

10.2.9 “Dedicando-se Menos”

O anfitrião não se dedicará totalmente à atividade porque a casa não apresenta sustentabilidade suficiente para justificar um tal investimento de tempo. A dedicação à MEH é o que sobra da dedicação devotada à família e à atividade profissional.

Existem anfitriões que se dedicam integralmente à atividade – essencialmente os anfitriões iniciadores – e existem outros que se dedicam parcialmente à atividade – essencialmente os anfitriões continuadores.

O anfitrião menos dedicado estará menos disposto a articular a MEH com as atrações da envolvente. Deste modo, a sua atividade valorizadora da hospedagem será mais débil, ao não orientar os hóspedes para elas e ao não interpretar convenientemente as atrações da envolvente ao hóspede. De facto, existem anfitriões que não se dedicam a acompanhar os hóspedes nas experiências da envolvente. Deste modo, porque não se envolvem o suficiente, gerem de forma passiva a MEH, sem fazerem com que os turistas participem em algo no meio circundante, sem diferenciarem suficientemente a proposta de hospedagem.

O anfitrião menos dedicado pessoalizará menos a MEH e não valorizará a hospedagem com a proximidade do seu contacto. Se se dedicar menos, terá de recorrer ao capital da banca para recuperar, sob pena de deixar a casa degradar-se, o que terá um impacto negativo na reputação da mesma, que é consubstanciado por um conjunto de avaliações negativas pelos hóspedes que aí se hospedam.

De outro modo, alguns anfitriões farão o mínimo para ter a casa aberta ao público, cumprindo, assim, com aquilo a que se comprometeram para obterem o financiamento das entidades políticas. Para receber bem, o anfitrião não pode ser absentista.

É possível que a MEH nunca seja tão sustentável ao ponto de dar lucratividade depois de financiada a necessária recuperação; este facto pode conduzir a que o anfitrião não se dedique suficientemente.

A implementação fictícia da MEH, unicamente para assegurar o financiamento para a reconversão, exemplifica um caso de dedicação inexistente. A perda de autonomia pode constituir um dos aspetos que estão na base de uma menor dedicação do anfitrião à MEH. Não havendo possibilidade ou vontade de o dono de se dedicar à MEH, ele pode delegar o cargo de anfitrião num colaborador, que o fará a custo de um salário.

Alguns anfitriões que não pretendem dedicar-se à MEH não fazem o acolhimento dos hóspedes, delegando essa função no pessoal. O anfitrião que não se dedica suficientemente à atividade não se aproxima suficientemente dos hóspedes e não se empenha em fomentar a visibilidade da casa. Em suma, não implementa convenientemente a MEH e, portanto, não eleva a sustentabilidade da casa.

Mas as pessoas têm a sua vida profissional e familiar. É o tempo que sobra. Não pode fazer destas casas o foco da sua vida. Se a pessoa fizesse não conseguia viver disto por a casa não ter dimensão. As taxas de ocupação são muito reduzidas e nunca poderão ser maiores do que são. [Entrevista nº 36]

Para lograr financiamento da parte das estruturas políticas, o anfitrião terá de implementar a MEH, podendo dedicar-se mais ou menos a ela, dependendo da sua necessidade de obter capital da MEH para a contínua recuperação da casa. Vida familiar, vida profissional e baixa vocação poderão ser inibidores de dedicação. A baixa competência de relacionamento interpessoal pode, também, ser inibidora de dedicação à MEH.

Caso o anfitrião não possa delegar, uma vez que não dispõe de capital próprio nem a MEH é suficientemente sustentável, ele poderá optar por terminar com a MEH, se entender que a atividade exige demasiada dedicação. Com efeito, dedicando-se menos, os anfitriões podem escolher delegar ou fechar a capacidade de hospedagem. Em alternativa, podem escolher manter-se na fase da improvisação, escolhendo um estilo clássico e informal ao máximo para não se dedicarem suficientemente. Por outro lado, dedicando-se menos, o anfitrião pode optar por modalidades de exploração da hospedagem alternativas, em que a autonomia do hóspede é máxima e em que a pessoalização é mínima.

10.2.10 “Delegando”

Na impossibilidade de delegar no pessoal, o anfitrião pode não estar disposto a oferecer dedicação total à MEH. De facto, é penoso para a sustentabilidade da MEH ter pessoal só para a MEH e não para a restante lida da casa.

No caso de ser uma sociedade a implementar a MEH, esta terá mais capital próprio para a recuperação da casa e funcionamento da MEH, e já não será indispensável a candidatura a fundos para aquele efeito.

Para além disso, dentro de uma família pode haver uma delegação momentânea da função de anfitrião a algum colaborador ou familiar. Esta delegação sucede quando o anfitrião não tem possibilidade ou vocação para se dedicar à MEH. Neste caso, delega a função. A necessidade de dedicação total à MEH pode forçar a delegação quando o dono da casa não se puder devotar

em suficiente medida. Atualmente, a estrutura política permite a delegação. Porém, a delegação levará à menorização do papel do anfitrião enquanto valorizador da MEH.

Portanto, para sustentar a casa sem ter de se dedicar, o anfitrião pode concessionar o MEC, reduzindo, desta forma, a sua autonomia ao mínimo. Caso haja pretensão de manter a autonomia, mas tenha havido uma transmissão dispersa, os herdeiros podem optar por criar uma sociedade familiar. A concessão pode ser dos vários MEC e não só da MEH.

Antes de iniciar o MEC, o proprietário pode fazer a projeção de sustentabilidade do mesmo. A forma de exploração terá, também, de corresponder ao enquadramento legal. Pode ser apenas parte dos herdeiros a assumir a responsabilidade pela sociedade familiar. A concessão pode conduzir a uma elevação da sustentabilidade da casa, ainda que a despeito do que é admitido pelo enquadramento legal no que toca à MEH. Neste caso, a empresa concessionária pode dispensar o financiamento da estrutura política, uma vez que o seu capital próprio será suficiente. O proprietário pode, também, só concessionar um modelo económico e dedicar-se aos restantes. A concessão pode eximir o anfitrião do fardo de recuperação constante. Uma vez que reduz a autonomia da família anfitriã, a concessão da MEH pode elevar a sustentabilidade da casa.

Os anfitriões podem estar completamente ausentes da casa durante toda a experiência, podendo, inclusive, habitar noutra local e deixar pessoal a gerir. Nestes casos, a dedicação pode ser quase nula.

Durante a implementação e no seguimento da MEH, a casa deverá escolher as parcerias que lhe permitirão melhorar a sua visibilidade, tendo em conta a proposta de hospedagem que têm para vender e os hóspedes que pretendem granjear. Neste sentido, os anfitriões podem optar pelo *outsourcing*.

Deste modo, o modelo de exploração da casa adotado pelo proprietário pode basear-se na concessão dessa exploração a uma sociedade ou pessoa a troco de uma renda, eximindo-se o proprietário dos encargos da exploração.

Se o anfitrião não pretender dedicar-se à MEH e se tiver capital próprio em suficiente medida para recuperar a casa, poderá concessionar a MEH a uma empresa externa. Desta forma, a MEH permite a preservação do apego.

Pode verificar-se uma delegação expressa em alguém pelo dono de casa ou pela sociedade dona da casa, visando substituir o anfitrião. Esse indivíduo pode ser vocacionado, tendo formação e experiência profissional na área.

Não obstante, há dificuldade em delegar porque os hóspedes esperam que seja o dono da casa a recebê-los. A sua dedicação nula à MEH poderá ser vista pelos hóspedes como um elemento de desvalorização da sua hospedagem.

Em suma, a redução da sustentabilidade da MEH, a falta de vocação do anfitrião e a ausência da sua dedicação podem fazer com que este decida concessionar a MEH, delegando-a a outrem. Há, portanto, uma implementação da MEH, tendencialmente, da fase da profissionalização, não havendo proximidade entre a família anfitriã e os hóspedes, uma vez que se delega a tarefa de anfitrião num colaborador. Assim, quando a família proprietária ou algum membro da sociedade familiar administradora não pode dedicar-se à MEH, delega num anfitrião profissional.

Quando ocorre a delegação num anfitrião profissional, este entra com a dedicação (trabalho) e o proprietário da casa com o capital próprio para arcar com as despesas da manutenção e da MEH.

Deste modo, existem várias formas de um indivíduo se tornar anfitrião: por linhagem, por aquisição da propriedade e, por vezes, por contrato de trabalho. Neste último caso, há uma delegação de competências do proprietário no anfitrião profissional. Uma vez que o anfitrião de linhagem terá de gerir o seu tempo entre a vida familiar e a vida profissional, a conciliação pode ser lograda através da delegação. De facto, a MEH pode chegar a um tal estado de degradação que a melhor forma de elevar a sua sustentabilidade é concessionar, delegando por completo.

Por outro lado, pode estar a gerir a MEH um anfitrião que o é por contrato de comodato, no caso de o proprietário não ter possibilidade de estar sempre presente na propriedade. Neste caso, a valorização da hospedagem exercida pelo anfitrião é mais ténue.

O anfitrião pode delegar não totalmente, mas delegar a competência gestora ou parte dela a outrem. Pode, também, delegar completamente, alienando a competência de relacionamento interpessoal.

Num hotel entrega-se a chave e diz-se que tem a [chave da porta e indica-se o elevador]. [Em TH] fazemos uma apresentação e isso é cansativo e estar em [ação] quase 24 horas por dia. Como sou perfeccionista, acabo quase por não tirar férias. Agora, contudo, vou embora [de férias] e fica a Sofia a gerir. Fica de manhã até à hora que for necessário e à noite, até às três, quatro [da manhã], qualquer pessoa pode fazer reserva. [Entrevista nº 1]

Em última análise, o proprietário pode desejar ter um nível de dedicação nulo à MEH, pagando a um anfitrião profissional para assumir esse papel. A família, na MEH, parece ter uma grande importância, também, ao substituir o anfitrião quando este se encontra impossibilitado de se dedicar convenientemente.

10.2.11 “Realizando-se Menos”

Trata-se de momentos da hospedagem e do contacto com os hóspedes que constituem um incómodo para o anfitrião. Por vezes, mesmo que o anfitrião tenha uma grande dedicação à sustentabilidade da MEH e à elevação da reputação da casa, pode ficar contrariado quando a prática dos hóspedes contende com a sua vida familiar.

Embora apareça um ou outro mais complicado. Os jovens entre os 20 e 30 são os únicos que colocam alguns problemas. São mais exigentes, ou porque se queixam que a cama é alta e a almofada é baixa. Há pessoas que, por natureza, nunca estão bem. Houve um casal em que a mulher estava grávida e o marido apanhou um escaldão e depois à noite queixou-se de tudo. A partir do momento em que alguma coisa está mal, está tudo mal. [Entrevista nº 16]

Acresce que a falta de vocação inicial do anfitrião tem, como resultado, uma menor realização com a MEH sucedendo que, em derradeira análise, o anfitrião poderá optar por fechar a capacidade de hospedagem definitivamente. Por outro lado, a vida familiar pode exigir mais capacidade de hospedagem em detrimento da que é facultada aos hóspedes, pelo que o anfitrião pode decidir terminar com a MEH.

Para além disso, os anfitriões de certas casas podem estar comprometidos com a MEH por necessidade de assegurarem a continuidade ou para cumprirem as obrigações que decorrem do financiamento por parte das estruturas políticas. Assim, a despeito da pouca vontade de acolher os hóspedes, acolhê-los pode ser um mal necessário para salvaguardar o património da família.

Entretanto, a insustentabilidade crónica da MEH pode conduzir ao desinteresse pela atividade por parte dos anfitriões, e tornar-se-á mais um fardo do que uma solução para o problema. De facto, a excessiva exigência dos hóspedes pode causar mal-estar ao anfitrião.

10.2.12 “Realizando-se Mais”

Quando se recebem hóspedes que criam uma boa intimidade com o anfitrião e quando se geram momentos interessantes com os hóspedes, este contacto poderá atenuar o fardo de gerir uma MEH.

A avaliação positiva que os anfitriões recebem dos hóspedes pode ser um incentivo importante à continuação da MEH e à dedicação à sustentabilidade da casa. Na realidade, o anfitrião pode sentir-se realizado na sua função, se tiver vocação, ou pode sentir-se sacrificado pelo ónus da transmissão, se não a tiver.

Destarte, o anfitrião fica agradado com a experiência de acolher quando: exerce a sua vocação; aprende com os hóspedes; convive com os hóspedes; recebe avaliações positivas dos hóspedes relativamente à sua hospedagem; e quando a estadia dos hóspedes eleva a sustentabilidade da MEH.

Portanto, o móbil da realização são as avaliações positivas dos hóspedes, tanto quanto a boa reputação alcançada pela casa. A avaliação da hospedagem serve de estímulo à dedicação do anfitrião.

Na realidade, entre os hóspedes e o anfitrião estabelece-se um contacto que, em certos casos, se pode tornar cada vez mais próximo com o amiudar da relação de hospedagem até ambos, hóspede e anfitrião, se tornarem amigos.

O facto de o anfitrião se sentir realizado será um estímulo grande a que se dedique à MEH, mesmo quando tal implicar menos disponibilidade para a vida familiar. Com efeito, os anfitriões têm guardado um livro de visitas onde os hóspedes avaliam positivamente a hospedagem. Na realidade, esta avaliação realiza-os, faz com que eles acolham os hóspedes tão bem quanto lhes é possível e faz com que deem continuidade à MEH, mesmo quando a sua sustentabilidade é baixa.

É muito agradável. Num TH recebemos as pessoas como em nossa casa. É fazê-las participar. Conhecemos pessoas fantásticas. Pessoas que vêm de todo o lado: França, Alemanha, Japão. Não tenho formação em turismo. Recebi estas fotos [em que aparece o hóspede japonês diante do solar e a dona é fotografada na adega] de um viajante nipónico que chegou a casa de bicicleta e as mandou, depois, por correio.

Acabamos por conhecer pessoas que não imaginávamos, dos sítios mais inimagináveis. Aprendo muito com eles e mostro-lhes o sítio onde estamos. Tem enriquecido muito os meus conhecimentos. O enriquecimento é só a nível de conhecimentos [risos] e não monetariamente. [Entrevista nº 22]

Assim, a reputação (consubstanciada na avaliação dos hóspedes e na visibilidade da casa nos *media*) parece ser a grande compensação não-financeira do anfitrião para a sua dedicação, para além do subsídio que a MEH possa atribuir à recuperação da casa.

10.2.13 “Valorizando a Hospedagem”

O anfitrião é um agente fundamental para a MEH, uma mais-valia. Daí que a sua presença seja essencial para que a proposta de hospedagem seja completa. O anfitrião age como moderador entre grupos de hóspedes, apresenta grupos que não se conhecem e, se necessário, apazigua querelas entre elementos do mesmo grupo. O anfitrião é alguém que valoriza e facilita a hospedagem do hóspede.

O anfitrião abre os olhos dos hóspedes para outras realidades que escapam às platitudes de consumo turístico. De modo oposto, a MEH preenche e valoriza o anfitrião porque este, sem sair de casa, tem acesso a outras culturas. O anfitrião é um elo entre o hóspede e a envolvente. A ele incumbe valorizar a proposta de hospedagem, a despeito da funcionalidade da casa e da insuficiente formalização da MEH de que é proprietário. Do mesmo modo, o anfitrião deve zelar para que as férias dos hóspedes sejam agradáveis. Sucede, ainda, que cumpre ao anfitrião sensibilizar o hóspede insensível à MEH para a especificidade do modelo e da envolvente. O apego que o anfitrião de linhagem possui pela casa pode ser utilizado para valorizar a proposta de hospedagem (e.g. a sua ligação à história da família, à envolvente, a genuinidade da ruralidade).

A MEH reconhece um papel importante à figura do anfitrião que, normalmente, faz a apresentação da casa. Na realidade, a MEH transmite um conjunto de valores aos hóspedes.

Cabe ao anfitrião explicar as especificidades da MEH aos hóspedes, para que estes não confundam esta modalidade com o alojamento massivo, ou seja, a MEH funciona como um veículo privilegiado para transmitir os valores da envolvente e da família. Sendo assim, os hóspedes devem ser imbuídos dos valores por absorção e não por insistência. Por conseguinte,

a história da família faz parte da proposta de hospedagem. Interpretá-la é explicar a cultura que preside à casa.

Ademais, o anfitrião é um facilitador da hospedagem, indicando restaurantes e atrações da envolvente. A função de facilitador da experiência do anfitrião implica maior dedicação. O anfitrião exerce a função de facilitador da experiência para se certificar de que os hóspedes têm uma experiência o mais satisfatória possível na envolvente. De facto, as casas que trabalhem em rede podem, até, enviar os hóspedes para casas congéneres de que conheçam a reputação para valorizarem a hospedagem dos clientes em envolventes mais distantes.

O anfitrião concede informações aos hóspedes relativas a atrações da envolvente que devem ser vistas, isto porque, quando os hóspedes estrangeiros e provenientes de outras paragens do país chegam, têm de ser introduzidos à identidade da casa e à cultura da envolvente.

O anfitrião valoriza a hospedagem, referindo aos hóspedes o que está a acontecer, que espetáculos há para ver, que feiras, que festividades existem. Há uma procura de novidade que anima as envolventes. Portanto, como facilitador da hospedagem, o anfitrião dá informações.

Como já foi referido, na MEH há um enriquecimento mútuo entre o hóspede e o anfitrião. Parece haver mais uma valorização afetiva e cultural do que, propriamente, financeira no que toca ao anfitrião.

O anfitrião é o embaixador da envolvente, sendo ele que a apresenta ao hóspede estrangeiro. Neste sentido, o hóspede consegue ter uma experiência vicária de viver na cultura da envolvente, tal como o anfitrião. Do mesmo modo, o contacto será tanto mais próximo quanto os hóspedes estiverem recetivos à função valorizadora do anfitrião.

Desempenhando o anfitrião um papel importante de valorizador da hospedagem, ele deve criar um portefólio de informações sobre a envolvente para facultar ao hóspede. Isto porque, quando os hóspedes entram na casa, não estão num alojamento massivo. Há todo um protocolo que vem do passado que é aplicado (e.g. apresentar aos hóspedes os quartos e a casa). A identidade da casa é explicada, o anfitrião interpreta o que os hóspedes estão a ver. De facto, logo de início são mostrados os quartos e as divisões comuns da casa.

Acresce que a casa tem uma identidade materializada nos objetos, retratos com significações familiares que são explicadas pelo anfitrião aos hóspedes. Na realidade, o apego é passível de ser partilhado com os hóspedes, os quais podem ter tido experiências análogas à do anfitrião.

Portanto, cabe ao anfitrião sensibilizar o hóspede estrangeiro para o que pode ver na envolvente. Na realidade, a casa, pela sua genuinidade, pelo conjunto de princípios e valores familiares que nela estão materializados, pode servir de âncora num mundo em mudança. A valorização da hospedagem constituirá uma motivação decisiva para o hóspede sensível escolher a MEH.

É possível que os hóspedes sensíveis já tenham um conhecimento livresco da realidade que vêm visitar. O conhecimento de informante do anfitrião ajudará a matizar e adensar esse conhecimento mediado de que dispõe este tipo de hóspedes.

Ocorre uma troca de experiências. A experiência do hóspede é valorizada pelo conhecimento que o anfitrião tem da envolvente, enquanto o anfitrião viaja sem sair da sua propriedade. Os valores familiares são vinculados durante a experiência dos hóspedes e podem constituir um dos motivos da escolha da MEH. Pelo facto de os hóspedes internacionais não terem acesso a estes valores, a MEH pode fazer com que os vivenciem. Deste modo, o anfitrião na MEH é alguém que se cultiva para cultivar o hóspede sensível.

Neste âmbito, há hóspedes que pretendem ter mais ou menos autonomia durante a proposta de hospedagem; os que pretendem maior autonomia querem conhecer a envolvente por si e beneficiar menos da tutela do anfitrião valorizador. Neste sentido, utilizarão a casa sobretudo como uma unidade de alojamento massivo. Não obstante, outros há que desejam beneficiar deste carácter valorizador e, portanto, exigem mais proximidade e pessoalização da parte do anfitrião.

Na MEH, o cliente estará muito mais exposto aos valores da envolvente e da casa, e o anfitrião, como valorizador, interpreta esses valores. De facto, ele não é um mero gestor de um alojamento. O anfitrião ambienta os turistas a uma região diferente da sua origem, dos seus costumes, da sua cultura. Cabe ao anfitrião pôr o hóspede a par, tanto das atrações fixas, como das atrações evanescentes ou periódicas que possam ter algum interesse para o hóspede.

A casa tem aspetos que fazem dela algo de exclusivo: a história, a arquitetura, os jardins, etc. Cabe ao anfitrião valorizar estes ativos. A presença do anfitrião valoriza a proposta de hospedagem e a envolvente. Os colaboradores, ainda que sejam diligentes, não conseguem substituir a presença do anfitrião de linhagem.

Por conseguinte, ao facilitar a proposta de hospedagem, o anfitrião indica aos hóspedes restaurantes, estacionamento, rotas, etc. Todavia, os hóspedes insensíveis serão indiferentes a estes valores ou entrarão, mesmo, em contradição com eles pela sua conduta.

Assim, logo no primeiro contacto por *email*, o anfitrião já começa a exercer a sua função de facilitador da proposta de hospedagem, procurando estabelecer uma relação entre o hóspede e a casa.

O apego, no caso dos anfitriões de linhagem, é intrínseco e vivenciado no tocante à história da casa, sendo que o mesmo não se pode dizer relativamente aos anfitriões por aquisição. Uns falarão como personagens; outros, como narradores.

Neste caso não é a casa de família, mas é a história da casa. Se a casa fosse da família, eu poderia contar a história da casa de outra maneira. Numa situação eu era personagem e aqui sou narrador. Ali eu faria parte da história. [*Entrevista nº 33*]

Sem embargo, é possível que, na fase da profissionalização, o anfitrião (e família) já não ajam tanto como valorizadores da hospedagem como sucedia na fase de improvisação, uma vez que já não são os valores que imanam da MEH que os hóspedes mais procuram.

Concluindo, o anfitrião valoriza a MEH porque veicula um conjunto de referenciais familiares durante a hospedagem. A delegação da função de anfitrião desvaloriza a MEH e reflete-se na avaliação da mesma pelos hóspedes. Ao facilitar a experiência na envolvente do hóspede, o anfitrião pode, inclusive, transportá-lo até ao local onde se realiza determinado evento, se necessário.

10.2.14 “Cosmopolitismo”

O anfitrião cosmopolita estará mais vocacionado para o contacto e para a pessoalização da MEH. O trato envolve conhecer os hábitos culturais dos clientes, conhecer pessoas de outros países. Conhecer os hábitos culturais dos outros ajuda a aproximar anfitrião e hóspedes. O anfitrião deve estar preparado para as subtilezas culturais dos hóspedes.

Deste modo, compete ao anfitrião ser recetivo a outras culturas e denotar flexibilidade mental, não cometendo *gaffes*. Para antecipar as preferências dos clientes, é necessário conhecer os seus valores, pelo que o anfitrião vocacionado deverá, idealmente, ser alguém viajado e alguém cosmopolita que já tenha estado no país do cliente e conheça os gostos dos seus concidadãos.

Tivemos o privilégio de estar em contacto com pessoas que não teríamos se não tivéssemos esta casa. Uma das pessoas que nos bateu à porta foi o Valter Hugo Mãe, mas, também, o Manuel de Oliveira, o Mário Soares. Mas tivemos, também, um tipo extraordinário que sabe imenso de vinhos. Ou ter a cunhada do Jeremy Irons, que sabe imenso de vinhos. É cosmopolita, esse lado compensa tudo. Obviamente, conhece-se gente banal. Mas também temos a possibilidade de conhecer gente que não teríamos se não tivéssemos esta oportunidade. Tem passado por cá gente fantástica. Se você não tivesse turismo adoraria tê-los em casa. É muito gratificante as pessoas dizerem que gostaram imenso e querem voltar. É a maior recompensa.
[Entrevista n° 26]

Existe alguma carência, em envolventes mais periféricas, em arranjar pessoal de qualidade e que tenha cultura para entrar em contacto com os hóspedes sem colocar em causa a qualidade do serviço. Como tal, o anfitrião necessita de treinar o pessoal, supervisionar o seu trabalho e dedicar-se.

10.2.15 “Dinamismo”

O anfitrião deve fazer com que os hóspedes participem na proposta de hospedagem. Na fase de profissionalização, a proposta de hospedagem da MEH terá de ser mais diferenciada (e menos passiva) do que sucedia na fase de improvisação. O hóspede, agora, quererá participar. Neste sentido, compete ao anfitrião explorar as diferenças da MEH e rentabilizá-las para valorizar a experiência dos hóspedes.

O anfitrião enérgico dinamiza a experiência na envolvente de forma a torná-la o mais acessível possível ao hóspede; tal requer um trabalho em rede para desenvolver parcerias com os agentes da envolvente. O anfitrião dinâmico é mais do que um facilitador, ele é criador da proposta de hospedagem. Ao oferecer uma experiência na envolvente integrada, o anfitrião poderá tornar a proposta da MEH mais diferenciada e incrementar a reputação da casa por essa via.

Se, na fase de improvisação, já é necessário dinamismo para implementar a MEH, na fase de profissionalização o dinamismo é de outra índole.

Colocamos no quarto brochuras e mapas [a anfitriã mostra-me o mapa]. Temos um pensamento de rede. Divulgamos os *spas* do hotel aqui próximo, a Casa do Gaiato, a Quinta da Aveleda e a aldeia preservada. Temos aqui brochuras da Quinta da Aveleda, a *Time-out*, guias da rota do românico. Os hóspedes precisam de ter experiências e atividades interessantes. Temos um dinamismo brutal. Passa tudo por mim. O cliente que ficou uma semana não é o mesmo que ficar um dia. [Entrevista n° 44]

Assim, existem dois grupos de casas de MEHs: aquelas que se limitam a ser reativas ao hóspede (permanecendo muito arreigadas à fase de improvisação) e aquelas que cultivam a proatividade e querem adaptar-se ao hóspede. As primeiras desejam manter-se atreitas à tradição para não terem de mudar de mentalidade.

Neste contexto, o anfitrião dinâmico gere a MEH ativamente, dando possibilidade aos hóspedes de participarem na proposta de hospedagem. O anfitrião que carece de dinamismo apenas reage. Gere passivamente a MEH. O anfitrião proativo testará a proposta de hospedagem que vai oferecer.

O anfitrião enérgico dedicar-se-á mais à dinamização das experiências na envolvente, articulando-se com esta. Empenhar-se-á em criar rotas para prolongar/amiudar a relação de hospedagem. O anfitrião dinâmico cultiva, também, a visibilidade da casa. Na realidade, a refuncionalização está dependente da vocação e dinamismo do anfitrião. É necessário dinamismo para superar os desafios colocados pela MEH.

Para amiudar a relação com o hóspede, o anfitrião deve tornar a envolvente consumível aos seus olhos. É sempre possível que um conjunto de contactos tenha de ser estabelecido com atores locais para que haja uma completa imersão do hóspede na envolvente.

Uma vez que a proposta de hospedagem será objeto de avaliação por parte dos hóspedes, o anfitrião dinâmico terá interesse em estar a par do retorno, uma vez que ele vai, se for positivo, levar a que haja mais reservas. A casa que quiser chegar ao topo, ao nível da avaliação dos hóspedes, deve adaptar a proposta de hospedagem à avaliação dos hóspedes.

De modo oposto, o anfitrião menos dinâmico fará uma articulação menor do modelo com a envolvente. Este tipo de anfitrião não se dedica ao estabelecimento de parcerias. Ser dinâmico ou não o ser é a diferença entre, simplesmente, abrir as portas de uma casa, oferecendo apenas um modo de vida, e o esforço ativo de oferecer uma proposta de hospedagem para além do que é imediatamente visível.

O trabalho em rede será profícuo para dinamizar a experiência da envolvente, mas deve haver um anfitrião dinâmico que articule as várias experiências e as apresente ao cliente num todo estruturado.

Por outras palavras, anfitriões mais dinâmicos dedicam-se a articular experiências na envolvente e os anfitriões menos dinâmicos não o fazem, limitando-se a desempenhar um papel de facilitadores. O dinamismo é importante para se começar a atingir a fase da profissionalização.

Sucedem, ainda, que o anfitrião não dinâmico espera que os hóspedes criem as suas próprias experiências na envolvente, não lhes apresentando várias alternativas que tornem a sua escolha mais fácil. Na fase de profissionalização, os hóspedes desejam ter experiências na envolvente, pelo que o anfitrião deverá criar um programa consentâneo.

CAPÍTULO XI

“MODALIDADE DE EXPLORAÇÃO DA HOSPEDAGEM”

A categoria “Modalidade de Exploração de Hospedagem” é subcentral, uma vez que se relaciona com parte substancial da categoria central “Refuncionalizando”. O presente capítulo contempla as propriedades que moldam a MEH, bem como uma tipologia de estilos de refuncionalização.

11.1 “Modalidade de Exploração da Hospedagem”

Na presente secção explicamos as várias propriedades que dão forma à “Modalidade de Exploração de Hospedagem”: “Acolhendo Hóspedes Sensíveis à MEH”; “Acolhendo Hóspedes Insensíveis à MEH”; “Informalizando”; “Formalizando”; “Amiudando a Relação com o Hóspede”; “Período de Alta Afluência”; “Período de Baixa Afluência”; “Elevando a Sustentabilidade”; “Reduzindo a Sustentabilidade”; “Prolongando a Relação com o Hóspede”; “Auscultando”; “Flexibilizando os Preços”; “Pessoalizando”; “Autonomizando”; “Segregando”; “Aproximando”; “Propondo uma Hospedagem Básica”; e “Propondo uma Hospedagem Diferenciada”.

11.1.1 “Acolhendo Hóspedes Sensíveis à MEH”

Trata-se de receber hóspedes que não incomodam o anfitrião. Na realidade, a MEH é uma opção; o hóspede sensível sabe ao que vem e sabe que não vai beneficiar da funcionalidade que encontra no alojamento massivo. A empatia gera autorrealização ao anfitrião e suscita avaliações positivas da parte dos hóspedes. De facto, o anfitrião realizar-se-á recebendo os hóspedes em casa e vendo que esta lhes agrada.

O hóspede sensível estuda a envolvente e já vem para a casa sabendo a que experiências vai aderir na envolvente. Uma vez que existe empatia, existirá proximidade de contacto entre hóspede sensível e anfitrião, havendo dupla realização para o anfitrião: a amizade que poderá sobrevir e a concomitante elevação da sustentabilidade da casa.

Para o anfitrião, é com o hóspede sensível que interessa prolongar a relação de hospedagem. O hóspede sensível é visto pelo anfitrião como sendo alguém “de categoria” e vem com um espírito de abertura relativamente à proposta de hospedagem da MEH. Na realidade, estes hóspedes são, por definição, mais bem informados do que os insensíveis no que toca à MEH e, também, à envolvente.

Na verdade, o hóspede sensível não vai para as casas para ir para a praia. Frui mais da casa lendo, relaxando, apreciando a vista. Tem preocupações culturais e é de um extrato cultural elevado. Este tipo de hóspede procura a MEH porque esta lhe permite um conhecimento mais profundo da envolvente. Anseia conviver com um anfitrião valorizador da hospedagem. Decididamente, procura a MEH em vez de um alojamento massivo (ver Figura 31).

Assim, há uma identificação do hóspede sensível com todos os valores que são representados pela casa e que não estão lá somente por decoração – como ocorre no alojamento massivo –, que não são estereotipados, mas representam vivências e afetos (i.e., o apego).

Por outro lado, por vezes, há uma alocação dos quartos de acordo com o tipo de hóspedes que vão ser objeto de acolhimento na MEH. Neste sentido, a casa pode optar por focalizar a sua visibilidade para atrair, sobretudo, hóspedes sensíveis que possuem recursos financeiros para pagar uma proposta de hospedagem diferenciada, ou pode optar por flexibilizar o preço para concorrer com as casas congéneres e o alojamento massivo através do preço. Atendendo a esta estratégia, a diferenciação da proposta de hospedagem da MEH ressentem-se e, inclusivamente, a modalidade de exploração de hospedagem a escolher pode ser outra com menos encargos com a estrutura política.

O hóspede sensível que interessa conservar é o que passa mais tempo na casa, que é sensível à MEH e que dá azo ao cultivo de uma relação de proximidade. Na realidade, a “sensibilidade” refere-se à necessária conformação dos hóspedes às limitações funcionais da casa. Não obstante, se a MEH apresenta esta debilidade, ela permite, também, a vivência de uma casa com apego e uma forma especial de experienciar a envolvente. O hóspede da MEH procura conhecer as tradições locais. Estes serão a grande maioria dos hóspedes que frequentam a MEH. São aqueles que sabem para onde vão e conhecem as particularidades da MEH.

Podem existir circunstâncias que concorrem para a empatia entre o anfitrião e os hóspedes, tais como níveis culturais semelhantes, pouca exigência por parte dos hóspedes e sensibilidade destes últimos às especificidades da MEH, entre outras.

Sim, geralmente, são pessoas cultas e curiosas que querem saber [do passado] ou da atualidade. Tenho tido pessoas extraordinárias: artistas, diretores de cinema. Muita gente artística. Historiadores de arte, musicólogos. Poucos, mas bons!
[Entrevista n° 38]

Assim, o hóspede sensível não exige uma proposta de hospedagem luxosa digna de um alojamento massivo. Este tipo de hóspede identifica-se com a casa. Logra uma proximidade que não é ameaçadora para a família anfitriã.

É possível que recebam, da parte do anfitrião, um contacto mais próximo, também porque este hóspede está mais recetivo à função valorizadora do anfitrião. É, igualmente, provável que os hóspedes sensíveis suscitem do anfitrião maior dedicação. Estes hóspedes podem ter um acesso mais irrestrito à casa-mãe e serão objeto de uma menor segregação, visto que compreendem e respeitam a identidade da casa.

São hóspedes que já conhecem o modelo, estão conscientes do que vão encontrar e das especificidades do que vão encontrar. Procuram algo de diferente de um hotel.

Não obstante, os hóspedes sensíveis podem passar boa parte do seu tempo a usufruir da proposta de hospedagem na casa, optando por não vivenciar um grande número de experiências na envolvente. Alguns que vêm em família querem estar em recolhimento.

Assim, os hóspedes sensíveis à MEH procuram conscientemente a diferenciação desta modalidade relativamente ao alojamento massivo. São estes os hóspedes aos quais se dirige a MEH de estilo clássico.

11.1.2 “Acolhendo Hóspedes Insensíveis à MEH”

Os hóspedes insensíveis queixam-se da insuficiência de refuncionalização a que a MEH foi sujeita. Exigem uma refuncionalização mais profunda. A fase de profissionalização conduzirá a MEH a uma maior formalização, a qual conduzirá, por seu turno, a uma refuncionalização mais profunda, necessária para acolher satisfatoriamente os hóspedes insensíveis.

É possível que estes hóspedes escolham, eminentemente, o estilo híbrido ou moderno de refuncionalização e que privilegiem os anexos, onde podem ter mais autonomia e menos proximidade de contacto com o anfitrião. São hóspedes que exigem uma MEH mais formalizada e que só se contentam com uma diferenciação da proposta de hospedagem.

Nestes casos, a avaliação da hospedagem será, tendencialmente, mais negativa. Por outro lado, estes são hóspedes, normalmente, menos sensíveis à função valorizadora do anfitrião. Contudo, se o anfitrião quiser incrementar a sustentabilidade da casa, terá de formalizar a MEH para captar o hóspede não sensível, que é mais abundante e que está mais recetivo à proposta de hospedagem do alojamento massivo.

Assim sendo, estes hóspedes serão, eminentemente, destacados para os anexos, também porque a sua autonomia permite que não prejudiquem a avaliação de hospedagem de outros hóspedes.

Os hóspedes sensíveis são mais suscetíveis de respeitar a autonomia da família anfitriã na casa. Os hóspedes insensíveis são alheios a essa situação e estão, provavelmente, preocupados apenas em fruir da proposta de hospedagem pela qual pagaram, tratando a casa como um alojamento massivo, não advertindo para a debilidade funcional inerente à sua identidade.

Além disso, ao serem mais propensos a desrespeitar a autonomia dos anfitriões, os hóspedes insensíveis são, também, passíveis de prejudicar a avaliação de hospedagem de outros. Assim sendo, o anfitrião deverá encontrar formas de compensar os hóspedes sensíveis para evitar que o retorno da proposta de hospedagem deste segundo grupo de hóspedes seja negativo.

Do mesmo modo, os hóspedes insensíveis podem constituir um problema para o anfitrião no caso de ocuparem a capacidade de hospedagem da casa-mãe e terem total autonomia nesta, uma vez que podem ter valores que não são comungados pelo anfitrião e o contacto próximo poderá ser penoso para este. Em casos extremos, poderão não ser, mesmo, hóspedes de confiança, podendo abandonar a casa sem pagar. Assim, instalam-se na MEH pensando que estão num alojamento massivo e exigem serviços que a MEH não pode oferecer.

Há hóspedes que levam coisas que não deviam. Há copos da Tailândia. As pessoas levam os copos. Levam livros: *o Cântico dos Cânticos*, as *Novelas Exemplares*, poesia do Rilke. Estas pessoas levam livros e copos e não dá para revistar. Já tivemos, também, na casa uma hóspede a fazer *topless*, apareceu uma vespa e vestiu-se. [Entrevista n.º 18]

O facto de as casas não terem funcionalidade original para a MEH faz com que as mesmas não se adequem a receber grupos de hóspedes, pois tal não se coadunaria com a identidade da casa.

Os hóspedes insensíveis são suscetíveis de procurar equipamentos que não se adequam à funcionalidade básica da casa-mãe (e.g. *kitchenette*). Neste sentido, o anfitrião pode procurar amiudar a relação de hospedagem com esses hóspedes, aumentando a capacidade de hospedagem por intermédio de anexos, ou enviá-los para modalidades diferentes de exploração da hospedagem.

Regra geral, os hóspedes insensíveis procuram autonomia, ao passo que os hóspedes sensíveis esperam ser tratados com pessoalização. Sucede, ainda, que os clientes insensíveis podem levar o anfitrião a realizar-se menos com a proposta de hospedagem, ao exigirem dedicação suplementar da parte deste (ver Figura 31).

Se hóspedes se revelarem insensíveis à identidade da casa e às especificidades da MEH, ou se possuírem expectativas irrealistas, o anfitrião pode sempre recomendar-lhes outro alojamento.

Do mesmo modo, hóspedes que se autonomizam num grau excessivo (e.g. chegam a desoras e obrigam alguém da família anfitriã a ficar à espera) podem levar o anfitrião a realizar-se menos com a experiência.

A gestão de expectativas será mais difícil com os hóspedes insensíveis, os quais desconhecem a diferenciação da MEH e serão mais atreitos a comparar a MEH com alojamentos massivos. Há o risco de a avaliação da hospedagem ser afetada por este aspeto.

É possível que um dos elementos importantes do momento da auscultação seja a sensibilização que o anfitrião possa fazer a este tipo de hóspedes relativamente às particularidades da MEH. Tal pode ser feito no momento da auscultação, que tem lugar aquando da reserva, e, posteriormente, no momento da chegada dos hóspedes durante a fase preliminar da hospedagem. Deste modo, pode obviar-se a avaliações negativas da hospedagem.

Estes hóspedes não valorizam a proposta básica de hospedagem, pelo que serão mais sensíveis a uma proposta de hospedagem diferenciada. Serão mais adeptos de um estilo de hospedagem moderno, em detrimento do clássico.

Excessiva exigência é inconciliável com a MEH. Não obstante, o anfitrião deve fazer a auscultação para agir em conformidade e conformar a proposta de hospedagem às expectativas geradas.

Neste sentido, o anfitrião utilizará estratégias para declinar os pedidos dos hóspedes que não se coadunam com as particularidades da MEH. A expressão facial é uma das formas de dar a entender a impossibilidade de pessoalizar sem provocar um mau retorno do hóspede.

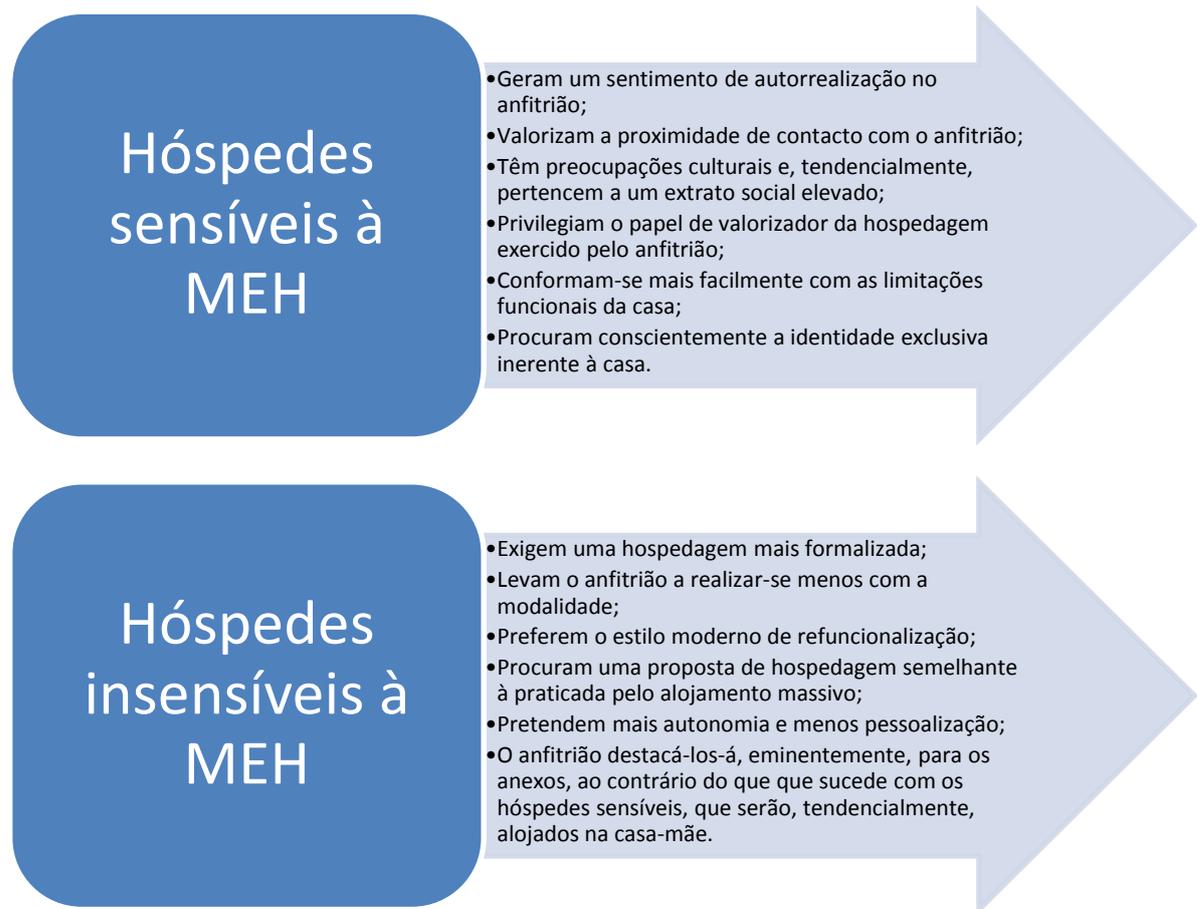
Um dos exemplos em que a autonomia dos hóspedes pode contender com a autonomia e os valores do anfitrião, um momento em que a intimidade dos hóspedes pode ferir os princípios dos anfitriões, ocorre quando os hóspedes exibem comportamentos sociais vistos como reprováveis e pouco consentâneos com um espaço de tradições (e.g. comportamento sexual dos hóspedes).

É possível que este tipo de hóspedes seja preterido na alocação da capacidade de hospedagem em benefício dos hóspedes sensíveis, a menos que os primeiros façam a reserva com maior antecedência. A principal razão para a não realização do anfitrião com hóspedes insensíveis é o facto de estes não darem o devido valor à identidade da casa e ao apego familiar que ela representa.

Os hóspedes nacionais hospedam-se com menos frequência na MEH, sendo, provavelmente, menos sensíveis à MEH e à sua proposta de hospedagem, que se alicerça no papel valorizador do anfitrião.

A empatia será determinante para a forma como decorrerá a convivência entre o anfitrião e hóspede. No momento da auscultação, alguns anfitriões procedem à categorização dos hóspedes. Alguns anfitriões correlacionam exigência dos hóspedes e estrato social.

Ao refuncionalizar num determinado estilo (clássico, híbrido, moderno) e propor determinada hospedagem (mais básica ou mais diferenciada), o anfitrião poderá ter de recolher algumas avaliações negativas de hóspedes não sensíveis, para, no longo prazo, agradar e melhorar a sua reputação junto dos hóspedes sensíveis. Para agradar exclusivamente a hóspedes sensíveis, o anfitrião deverá focalizar a visibilidade da casa. Inversamente, para agradar a hóspedes insensíveis, o anfitrião, para além de adotar um estilo preferencialmente moderno, com uma proposta de hospedagem necessariamente diferenciada, deverá amplificar a visibilidade da casa.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 31. Caracterização dual dos hóspedes

11.1.3 “Informalizando”

Alguns serviços que constituem a proposta de hospedagem são gratuitos. Desta forma, pretende-se diferenciar a MEH do alojamento massivo e, eventualmente, criar uma relação emotiva que não existe na última modalidade.

A informalização da MEH pode ser lesiva da sustentabilidade, sempre que os serviços relativos à proposta de hospedagem não forem cobrados. A informalização da MEH poderá, também, estar associada a outra dimensão do tempo; com efeito, na MEH, a apresentação da casa – algo que não existe no alojamento massivo – consome tempo; auscultar consome tempo; amiudar e prolongar a relação consome tempo; valorizar a hospedagem consome tempo.

Não obstante, existe uma tensão dentro do modelo entre estas duas possibilidades de encarar a MEH, sendo possível que a informalidade em excesso poderá conduzir a um serviço pouco exigente. Outro aspeto da informalização é servir o jantar a pedido, sem dispor de serviço de restaurante na casa.

Na fase da improvisação, a informalização é maior (um anfitrião chegou, mesmo, a referir que, quando iniciou a MEH, algumas casas tinham pouca higiene, débil aquecimento e odores).

Não obstante, existem idiosincrasias da MEH que são indissociáveis da informalização (a proximidade entre anfitrião e hóspede envolve oferecer, por exemplo, ao cliente uma bebida de boas-vindas).

Na casa é mais estar, no alojamento massivo é mais dormir. A própria valorização da hospedagem exercida pelo anfitrião é um aspeto da informalização. De facto, a MEH é diferente do alojamento massivo. Na casa, o hóspede parece imbuir-se, lendo e fruindo do espaço.

Ao hóspede servimos, se quiser, bebidas sem ter de pagar, se quiser um chá, a casa oferece. [Entrevista nº 53]

Outro aspeto necessariamente informal é a não existência de receção 24 horas por dia. Acresce que a iluminação utilizada é, com frequência, caseira. Na MEH, muitas vezes o anfitrião tem de se sujeitar aos horários do hóspede (e.g. pequeno-almoço). Por outro lado, uma maneira de contornar a falta de funcionalidade da casa para a MEH e a possibilidade de, daí, sobrevir uma má avaliação da hospedagem pode ser cobrar apenas quando a proposta de hospedagem se processar.

Ao informalizar, cessa-se o controlo que impede a fruição mais completa da casa (i.e., autonomia), dos equipamentos da casa e dos serviços da MEH. Por vezes, os hóspedes dispõem de um *honesty bar* onde podem servir-se, quase como se estivessem em sua casa. Assim, a informalidade é própria do conceito de MEH, onde a pessoalização, a proximidade e a liberdade de se mover no espaço é relevante.

Sucedem, ainda, que o trato informal da MEH faz com que os hóspedes possam participar em eventos que não estão inseridos na proposta de hospedagem, mas sim na vida familiar.

Do mesmo modo, a informalização, que, em excesso, pode trazer avaliações negativas e má reputação à casa, é, também – quando ocorre na correta medida – fonte de diferenciação da hospedagem da casa e vantagem na competição com o alojamento massivo. A informalização

e o estilo clássico que a sublimam levam a efeito uma refuncionalização menos profunda da casa.

O que mais poderá diferenciar o trato dispensado na MEH do trato dispensado num alojamento massivo é a informalidade, a proximidade e a pessoalização. A informalização é, também, visível no serviço de pequenos-almoços, onde, com frequência, o anfitrião e os hóspedes se sentam à mesma mesa em contacto muito próximo.

Deste modo, a proposta de hospedagem na MEH é, necessariamente, mais informal do que sucede num alojamento massivo; aqui, as barreiras de distanciamento quebram-se devido à identidade da casa e à sua carência de funcionalidade turística.

Na MEH altamente informal abunda o autosserviço. É como se o hóspede esteja em sua casa. Haverá, por exemplo, possibilidade de uso da cozinha. A informalidade na correta medida constituirá uma estratégia para melhorar a avaliação da hospedagem e procurar prolongar/amiudar a relação de hospedagem.

A MEH é, assim, diferente de um alojamento massivo. Neste último prevalece uma relação formal, ligada à prestação de um serviço, e uma maior segregação de espaços. Pelo facto de a MEH se exercer numa casa de família, pode existir toda uma informalidade e proximidade de trato que não existe no alojamento massivo.

Ao contrário do alojamento massivo, na MEH não há uma completa autonomia da fruição da casa. Na casa, a economia da dádiva é um aspeto importante (sempre que se salvguarde a sustentabilidade da MEH). Aqui pode haver um consumo informal, como, por exemplo, de sopas que a família fez para si e oferece aos hóspedes (algo que escapa à formalização exercida pela estrutura política). Este consumo informal não é, muito frequentemente, cobrado, pela pouca apetência capitalista dos anfitriões e, eventualmente, pelo que é expectável de um modelo baseado na informalidade e nos ideais de hospitalidade, que são imemoriais e que fazem parte dos valores veiculados.

A informalização é, assim, também uma forma de diferenciar a proposta de hospedagem relativamente ao alojamento massivo (pode informalizar-se, por exemplo, os horários de fruição dos equipamentos; o próprio horário do pequeno-almoço, ao ser mais alargado do que sucede no alojamento massivo, permite a informalização e a pessoalização da proposta de hospedagem). Por outro lado, a proposta de hospedagem da MEH não tem serviço de quartos, também nisso se distinguindo do alojamento massivo. A MEH não é uma “ciência profunda”.

Há aqui um tipo de espontaneidade que não ocorre nos alojamentos massivos, em que tudo parece estar mais padronizado.

Em síntese, a débil capacidade gestora de inúmeros anfitriões pode levar a que estes não cobrem certos serviços que, devido à informalidade e à proximidade da MEH, sejam de difícil mercantilização.

11.1.4 “Formalizando”

O trato na MEH deve envolver profissionalismo sem formalismo. A formalização da MEH explica-se, também, pelo facto de más experiências em casas congéneres poderem debilitar a reputação da casa.

Na fase de profissionalização, formalizar a MEH pode significar contactar um serviço de profissionais para valorizar a reputação da casa e a visibilidade. Formalizar pode ser o meio de evitar a estagnação da MEH. Na realidade, há um processo profissionalização de uma modalidade que, de início, primava pelo amadorismo.

Com efeito, as estruturas políticas estarão atentas e imporão a formalização da MEH. Adicionalmente, os colaboradores devem ter formação suficiente para formalizarem a MEH. Tem havido uma tendência, desde a implementação, para a MEH se ir formalizando.

Por um lado, o anfitrião formalizará a MEH para aumentar a sustentabilidade da casa. Não obstante, a excessiva formalização pode anular a diferenciação da MEH relativamente ao alojamento massivo. Por outro lado, uma maior formalização poderá reduzir o apego do anfitrião continuador à casa, pondo em causa a transmissão. Não obstante, a formalização da proposta de hospedagem permitirá aumentar os preços e, conseqüentemente, elevar a sustentabilidade.

A MEH trabalhará em rede para formalizar. A formalização extremada da MEH poderá, também, conduzir a hospedagens cada vez mais curtas. Assim, existem graus de formalização que podem equivaler a aproximar ou distanciar a MEH de um alojamento massivo.

De igual modo, o aumento da capacidade de hospedagem para os anexos levará a MEH a tornar-se mais formal, mas a diluir a diferenciação do alojamento massivo e as casas congéneres.

A formalização e o eventual acesso à fase da profissionalização dizem respeito, outrossim, ao profissionalismo ou amadorismo na forma como se gere a MEH. Neste sentido, a passagem

de testemunho entre anfitrião iniciador e continuador pode ter efeitos positivos na formalização do modelo, tornando-o mais profissional. Na verdade, o anfitrião deve formalizar, sendo, porém, fiel à identidade da casa, porque isso determinará a sua capacidade de diferenciar.

Formalizando, o anfitrião e o pessoal farão um controlo efetivo da hospedagem através de uma *check-list* do que falta nos quartos, examinarão a limpeza dos quartos de banho, verificarão o serviço de refeições, etc.

Assim, a MEH contempla estas duas dimensões: uma relação formal e uma outra informal. A relação formal está ligada a um certo profissionalismo que se quer num alojamento massivo, enquanto a relação informal está associada a uma relação doméstica que se estabelece entre o anfitrião e os hóspedes e entre estes e a casa.

Ao abandonar a fase de improvisação para abraçar a fase de profissionalização, a MEH parece estar a deixar de ser um tipo de modalidade de alojamento onde o hóspede participa de um modo de vida aristocrático passadista, para ter de conformar-se à formalização exigida pelo mercado (fase da profissionalização). Neste sentido, a sustentabilidade está dependente de uma sujeição às condições do mercado.

O facto de haver modelos tão diferentes de MEH leva a que a formalização (certificação, controlo do serviço, etc.) seja um modo de padronizar a proposta de hospedagem nas casas congéneres. Uma formalização intensa da MEH permitirá distingui-la da praticada nas casas congéneres.

Parece haver uma tendência para a diminuição do carácter informal de forte proximidade e pessoalização entre família anfitriã e hóspedes em benefício de uma formalização e segregação, eventualmente com o mínimo de pessoalização possível.

A identidade da casa, *per se*, já tem uma atratividade turística, que tem que ver com a sua arquitetura e história, com o facto de poder ter um belo jardim, de possuir recheio antigo; compete ao anfitrião formalizar para oferecer mais do que a proposta de hospedagem básica. Contudo, a atratividade pode ser objeto de melhoras (se assumirmos a perspetiva do hóspede insensível) por parte do anfitrião, através da incorporação de recheio contemporâneo e equipamentos devotados ao ócio.

Por outro lado, a formalidade é inimiga de um contacto estreito entre anfitrião e hóspede e aproxima-se daquele que é oferecido pelo alojamento massivo, o que faz da proposta de hospedagem algo de impessoal e padronizado em todo o lado.

Na fase da profissionalização, a proposta de hospedagem tem-se tornado mais completa e diferenciada. Neste sentido, o pessoal deve ser uma tábua rasa, na qual o anfitrião inscreverá o estilo de refuncionalização da MEH que pretende estabelecer.

A formalização contende com a informalidade típica da primeira fase – a da improvisação – e que revela, muito frequentemente, o amadorismo de algumas casas que se aventuram na MEH sem oferecerem uma proposta de hospedagem com um mínimo de formalidade e diferenciação. Neste contexto, a formalização remete-nos para um certo padrão de serviço ao hóspede. Assim, o trabalho em rede pode favorecer a instauração de certos padrões de qualidade, que conduzirão à formalização progressiva da MEH.

Todavia, uma excessiva formalização da MEH acarretará uma perda de apego da família anfitriã à casa, visto que a progressiva autonomia que co-varia com a formalização impedirá a fruição, por parte da família, da capacidade de hospedagem da casa, uma vez que toda ela estará devotada à MEH e à elevação da sua sustentabilidade.

O anfitrião mais dedicado procurará formalizar a MEH, tendencialmente implementando um estilo híbrido ou moderno de refuncionalização, para, assim, incrementar os preços e melhorar a sustentabilidade da MEH. No entanto, quanto mais formalizar, mais terá de dedicar-se à MEH.

Por outro lado, para manter ou elevar a reputação da casa, tem de ser implementado um nível elevado de formalização. Uma vez que a formalização tem um efeito de incremento nos preços, o anfitrião formaliza para sustentar melhor a casa.

A formalização da MEH concorrerá para a implementação de um estilo moderno de refuncionalização. A formalização procura, igualmente, corresponder às demandas do contexto, o qual exige, cada vez mais, a passagem da MEH da fase de improvisação para a de profissionalização. Associar-se a parceiros de massa que privilegiam o alojamento massivo pode obrigar a MEH a formalizar. Outro móbil é a necessidade de criar uma reputação num contexto cada vez mais carregado de competidores.

O anfitrião deverá dedicar-se o suficiente para supervisionar os atos do pessoal, por forma a garantir um padrão de formalização a nível de higiene, do protocolo, etc.

A tendência dos últimos anos é tornar o TH parte integrante da atividade turística. Há uma tendência para ter inquéritos, certificação – está-se a tentar profissionalizar uma coisa que não o é. Há casas que fazem um belíssimo turismo só com dois quartos. Não é preciso um palácio. [Entrevista n° 4]

De facto, na fase de profissionalização, os hóspedes (principalmente os insensíveis à MEH) exigem, cada vez mais, um padrão de formalização mínimo. Neste sentido, a MEH necessita de determinados equipamentos, de que a vivência na vida familiar não necessita, e os quais aproximam a MEH do alojamento massivo.

Por seu turno, as estruturas políticas terão como incumbência a melhoria da reputação da MEH, estabelecendo padrões de formalização para a proposta de hospedagem e criando um enquadramento legal que esteja em consonância com este princípio. Deste modo, verifica-se uma tendência para formalizar a MEH, retirando-a da fase de improvisação. Neste sentido, a estrutura política quererá perseguir as casas congéneres que não acatam o enquadramento legal.

Em suma, a formalização absoluta levará a que as casas se aproximem dos alojamentos massivos que, todavia, têm uma melhor funcionalidade, pelo que podem sempre formalizar a preço mais baixo. A formalização poderá exigir serviços que são característicos da fase de profissionalização (e.g. receção 24 horas por dia) e que estão ausentes da fase de improvisação. Sucede, ainda, que, formalizando a MEH, o anfitrião não poderá flexibilizar os preços, entrando em competição com as casas congéneres que se mantêm na fase de improvisação (ou que não acatam o enquadramento legal) e com o alojamento massivo. Resta-lhe manter a diferenciação.

11.1.5 “Amiudando a Relação com o Hóspede”

A avaliação positiva poderá conduzir à hospedagem frequente dos hóspedes, o que, conseqüentemente, aumenta a sustentabilidade deste tipo de turismo. Neste sentido, o anfitrião trabalha para elevar o retorno, para que os hóspedes sensíveis à MEH se convertam em hóspedes frequentes.

Em alguns casos, o amiudar da relação é tal que os hóspedes repetem a estadia de geração para geração. De facto, neste caso, o apego à casa e à família anfitriã pode transmitir-se aos hóspedes e ser intergeracional. Os filhos dos primeiros clientes podem ter passado férias na infância e ter conhecido amigos portugueses da família anfitriã, com quem agora se relacionam em férias.

O hóspede repete a estadia se a casa estiver situada numa envolvente atrativa e se sentir um trato próximo e pessoal da parte do anfitrião e seus colaboradores. Estes hóspedes frequentes

hospedam-se sempre na mesma casa em férias, criando alguma informalidade com a família anfitriã. Assim, estabelece-se uma relação de proximidade e cumplicidade entre as duas partes.

Temos uma taxa de fidelização para aí de 70%. [...] A mim, o *check-in* demora meia hora. Apresento o espaço, faço-os sentir em casa. Quando vão embora, vou até à porta e estou com eles. O eles voltarem tem a ver com o serviço, o acolhimento. No verão, em 11 quartos, sete ou oito são clientes que já cá estiveram. [Entrevista n.º 40]

O anfitrião quererá amiudar a relação de hospedagem com os hóspedes sensíveis para que estes se convertam em hóspedes frequentes. Isto porque a fraca capacidade de hospedagem da MEH faz com que a sua visibilidade seja reduzida, tornando difícil a sustentabilidade baseada em hóspedes pontuais, conquanto o amplo número de congéneres torne difícil amiudar a relação com o hóspede, uma vez que o hóspede terá tendência a conhecer outras envolventes.

A frequência da hospedagem pode influir no trato que é dispensado aos hóspedes. Amiudar a relação com o hóspede deve ser um objetivo do anfitrião. Uma das maneiras de o fazer é dar-lhes a conhecer sempre coisas novas na envolvente. Quanto mais hospedagem frequente a MEH tiver, mais elevará a sua sustentabilidade.

Por outro lado, a capacidade de o anfitrião valorizar a experiência pode ser determinante para amiudar a relação com o hóspede. Deste modo, há uma necessidade de que a primeira hospedagem do hóspede constitua uma experiência positiva para que se repita a relação do hóspede com a casa.

Uma maneira de diferenciar a proposta de hospedagem é criar quartos diferentes que justifiquem visitas recorrentes por parte dos hóspedes repetentes. Conseguir criar sempre propostas de hospedagem diferentes pode ser uma maneira de amiudar a relação com o hóspede.

No caso de hóspedes frequentes, o elemento da confiança torna-se preponderante e os anfitriões abrem a casa quase completamente aos hóspedes, havendo uma maior autonomização, mesmo na casa-mãe.

É possível que os hóspedes repetentes, quando estão em férias, procurem a mesma unidade de hospedagem que utilizaram em vezes anteriores. Nestes casos, em que a avaliação da hospedagem é muito positiva, tal contribuirá para a autorrealização do anfitrião.

Na realidade, é difícil amiudar a relação de hospedagem dos hóspedes porque, quando eles visitam a envolvente, procurarão, tendencialmente, casas com identidades diferentes. Amiudar

a relação de hospedagem passará por criar um contacto mais próximo entre a família anfitriã e a família hóspede, desenvolvendo o apego da segunda à casa.

Para amiudar a relação de hospedagem, o anfitrião deve manter um contacto próximo e pessoalizado na fase das reservas, durante a hospedagem e no final da hospedagem, momento em que os hóspedes avaliam a hospedagem e fortalecem, ou não, laços de amizade que tenham criado com o anfitrião. Destes laços dependerá a repetição das estadias dos hóspedes.

11.1.6 “Período de Alta Afluência”

Como é evidente, a ocupação da capacidade de hospedagem varia em razão direta da sustentabilidade da casa. No verão, a ocupação é maior do que no inverno, conduzindo a uma maior rentabilidade da MEH nesse período. Sucede, também, que, no período de alta afluência, há uma maior fruição da casa do que no período de baixa afluência (e.g. as refeições podem ser servidas no exterior; até saladas podem ser servidas na piscina).

Esta é uma época de sustentabilidade elevada. Neste período, o número de colaboradores é incrementado. Todavia, esta contratação de pessoal deve ser flexível, para não reduzir a sustentabilidade no período de baixa afluência. Acresce que, neste momento, os encargos fixos ligados à manutenção da MEH são inferiores. Por conseguinte, a elevação da sustentabilidade neste espaço de tempo tem de compensar a sua redução no período de baixa afluência, para que a MEH seja sustentável.

No verão é compensador, porque há muita gente. No verão é estimulante porque a gente ganha bem. É frustrante no inverno, mas isto tem de funcionar. Temos de descontar os preços de baixa estação, o aquecimento. [*Entrevista n° 1*]

Nesta época, o anfitrião quererá disponibilizar a capacidade de hospedagem máxima da casa, até porque o preço praticado é mais elevado e, portanto, aumenta a sustentabilidade. Em alguns casos, a casa está fechada no período de baixa afluência (estando a capacidade de hospedagem da casa fechada, não há, por exemplo, custos de aquecimento), logo, o período de alta afluência é fundamental para a rentabilidade da casa.

Se é certo que o período de baixa afluência comporta custos acrescidos de manutenção, como é o caso da eletricidade e aquecimento, no período de alta afluência também a piscina

pode ter custos acrescidos, mas estes são amortecidos pela rentabilidade da atividade nesta época.

Uma vez que, no período de baixa afluência, a ocupação dos hóspedes é menor, o pessoal necessário sê-lo-á em menor número. Sendo que os hóspedes internacionais não acorrem às casas neste momento, o grosso da procura, nessa época, parece ocorrer ao fim-de-semana e por parte de hóspedes nacionais.

Na realidade, existe maior número de colaboradores no período de alta afluência e talvez se assista a uma maior dedicação dos anfitriões, devido à impossibilidade de disporem de mais pessoal. Uma forma de evitar custos fixos será flexibilizar a sua contratação (i.e., *outsourcing* e/ou trabalho parcial) para que os encargos não onerem o período de baixa afluência.

11.1.7 “Período de Baixa Afluência”

No período de baixa afluência, o anfitrião procurará melhorar a crónica falta de sustentabilidade, procurando implementar uma outra modalidade de exploração económica. O facto de a casa ter encargos fixos mais elevados na temporada baixa deve-se à sua funcionalidade inadequada para a MEH. O aquecimento, por exemplo, é mais dispendioso devido à carência de funcionalidade.

Praticar preços muito baixos no período de baixa afluência torna insustentável a casa. O número de hóspedes reduzido e o preço diminuto que pagam pela estadia pode nem ser suficiente para pagar os encargos fixos. A solução pode passar por encerrar a capacidade de hospedagem no período de baixa afluência. Este abaixamento de sustentabilidade no período de baixa afluência parece tornar a MEH impraticável enquanto atividade única do MEC ou atividade profissional única do anfitrião. Por outro lado, nesta época, o anfitrião não quererá ter hóspedes por poucos dias, primeiro porque não consegue pessoalizar e ter um contacto próximo como seria conveniente no tipo de turismo praticado pela MEH e, depois, porque os encargos fixos, num período tão curto, oneram a sustentabilidade da MEH.

Assim, a rentabilidade é reduzida neste período, uma vez que os encargos fixos são superiores e são ainda maiores pela insuficiente funcionalidade da casa. É possível que os períodos de baixa afluência sejam maiores ou menores de acordo com a reputação da MEH da casa.

Neste período, procurando elevar a sustentabilidade, o anfitrião pode utilizar determinadas divisões da casa cujo funcionamento origina encargos fixos menores. Para colmatar o abaixamento de ocupação no período de baixa afluência, as casas deverão estabelecer parcerias com intermediários e criar uma proposta de hospedagem bem articulada na envolvente.

É possível que o anfitrião tenha de financiar a MEH e não a recuperação nesta época, pela insustentabilidade crónica deste período, para, posteriormente, colher o capital próprio derivado da mais alta sustentabilidade da casa no período de alta afluência. Como verificámos, uma maneira de elevar a sustentabilidade nesta época é criar, na casa, um outro MEC.

Na realidade, o anfitrião não pode, neste momento, reduzir o preço de tal modo que, embora chegue com mais facilidade aos hóspedes, não consiga suportar os encargos fixos reduzindo a sustentabilidade da casa. O contexto económico negativo pode tornar este período ainda mais lesivo da sustentabilidade.

Por outro lado, este momento pode suscitar um conjunto de avaliações negativas da hospedagem que poderão fazer perigar a reputação da casa, aquelas são eventualmente despoletadas pelo facto de as debilidades da funcionalidade da casa serem mais evidentes neste período e pelos sentimentos que podem estar associados à severidade do clima. Acresce que os hóspedes passarão, neste período, mais tempo nas casas, algo que pode levar a que deem mais importância aos defeitos de funcionalidade do que sucede no período de alta afluência.

Nesta época, a formalização da MEH pode ser extremamente onerosa da sua sustentabilidade. Se procurar elevar a sustentabilidade, reduzindo a formalização, o anfitrião pode ter um retorno negativo, levando à queda na reputação da casa.

Não obstante, abrir as portas no período de baixa afluência pode justificar-se se o anfitrião procurar incrementar a visibilidade da casa. Por outras palavras, a casa pode abrir em épocas em que os custos fixos são superiores, por forma a criar reputação junto dos hóspedes para que eles, através do boca-a-boca, publicitem a casa.

Também nesta época a preparação tem de ser antecipada, pois as casas têm de estar confortáveis (formalizadas) quando os clientes chegam.

No período baixa afluência, a casa debate-se com fortes constrangimentos na procura. Não obstante, existem casas que estão abertas todo o ano e outras que fecham a capacidade de hospedagem nesta época.

Na verdade, se pretende abrir a capacidade de hospedagem nesta época, o anfitrião deve criar uma proposta de hospedagem diferenciada para a época baixa. Não obstante, a articulação

na envolvente é mais difícil nesta altura, uma vez que a estrutura política não diligencia no sentido de fazer a promoção do meio circundante.

Não é propriamente o clima, tínhamos invernos mais *soft*. Mas não é o clima. É uma zona que não é apelativa no inverno porque não tem grandes atrações no inverno. Será culpa das autoridades e dos hoteleiros. Tem-se feito algum esforço e tenho fortes esperanças de que este sistema seja vencido. Há jovens que procuraram dar a volta a esse aspeto mais negativo da zona. [Entrevista n.º 30]

Em síntese, há casas cuja capacidade de hospedagem está aberta todo o ano e casas em que esta apenas está aberta no período de alta afluência, ou no período de baixa afluência tão-só ao fim de semana e só quando a ocupação o justifica. Uma ocupação mínima no período de baixa afluência pode não justificar a abertura.

11.1.8 “Elevando a Sustentabilidade”

A solução para elevar a sustentabilidade da casa pode passar por esta possuir um maior número variável de colaboradores em períodos de alta afluência. Contudo, incutir os valores da MEH ao pessoal é sempre necessário. Outra possibilidade é reduzir o número de pessoal variável de que se dispõe mantendo o fixo e, em períodos de alta afluência, o anfitrião dedicar-se mais à MEH. Neste caso, as necessidades de pessoal estarão condicionadas pela capacidade de hospedagem da casa.

A reputação da casa alimenta a sua sustentabilidade. Uma casa reputada pelos hóspedes é uma casa que consegue ter um fluxo contínuo de reservas. Por outro lado, quanto mais sustentável for a MEH, mais intensas serão as recuperações e mais apta estará a casa a ser transmitida aos descendentes. Assim, a hospedagem de hóspedes oferece uma motivação financeira para a recuperação. Não obstante, se o anfitrião conhecer os agentes de recuperação e os recrutar na envolvente, tal pode ter reflexos positivos na intensidade da recuperação empreendida e no seu custo para a sustentabilidade.

Para que a MEH seja rentável, tem de haver uma ocupação mínima que cubra os custos fixos; para tal, boa parte da capacidade de hospedagem deve estar aberta à ocupação e o anfitrião deve dedicar-se integralmente à atividade.

Praticando a MEH, a sustentabilidade é uma prioridade para manter a dedicação do anfitrião à MEH. Caso o anfitrião queira aumentar a rentabilidade, terá de reduzir no pessoal, aumentando a dedicação que confere à MEH. Assim, o anfitrião pode optar por manter o pessoal que tinha da lida doméstica para não incorrer em encargos fixos que onerem a sustentabilidade da MEH.

A MEH é pouco sustentável por natureza; uma das maneiras de elevar a rentabilidade é amiudar a relação com os hóspedes, fidelizando-os à proposta de hospedagem da casa.

Assim, tendo em vista o objeto primeiro de recuperação da casa, a MEH pode ser mais ou menos bem-sucedida. Neste sentido, o proprietário escolhe um MEC que lhe permita elevar a sustentabilidade da casa tanto quanto possível. Uma boa escolha do MEC permite elevar a sustentabilidade, intensificando a recuperação da casa. Quantos mais MECs compatíveis entre si existirem, mais o anfitrião elevará a sustentabilidade da casa. Como já vimos, no período de baixa afluência, a reduzida sustentabilidade da MEH pode ser elevada com um outro MEC que seja compatível (o que será mais fácil porque a afluência, neste momento, é mais baixa).

É o cúmulo, manter uma casa destas a funcionar é um cancro. As certificações não têm tradução, é enterrar dinheiro. Mantemos a casa a funcionar, caro é manter a casa. Perdemos alguma qualidade de vida. Temos uma vida diferente. Como sou professora, só tenho férias em agosto, mas não posso sair. Podemos, ainda, aumentar o número de hóspedes, mas ainda é tudo muito sazonal. Se se conseguir parar a sangria de inverno já é muito. Para isso, tem de se ter a qualidade de hotel, o que vale a pena é tentar captar turismo. [*Entrevista nº 50*]

Outra forma de rentabilizar é elevar a sustentabilidade energética e ambiental da MEH, podendo o anfitrião utilizar fontes biológicas de energia e de água. A elevação da sustentabilidade pode, também, ser alcançada reduzindo o pessoal fixo, para empregar pessoal externo em situações de maior atividade.

A elevação da sustentabilidade passa, também, por não incorrer em encargos fixos da MEH quando a capacidade de hospedagem preenchida é nula ou reduzida. A MEH constitui uma maneira de preservar, para transmitir, as casas. A margem de lucro deve ser imediatamente investida na recuperação. Para elevar a sustentabilidade, o anfitrião poderá, também, procurar aumentar a capacidade de hospedagem recuperando anexos.

Uma maneira de aumentar a sustentabilidade é prolongar a relação de hospedagem dos hóspedes; para tal, urge articular melhor a casa na envolvente, bem com formalizar a MEH. Preencher a capacidade de hospedagem e cortar os encargos são duas formas de elevar a sustentabilidade da casa. Não obstante, a atratividade da envolvente em que a casa se insere é, também, responsável por uma elevação da sustentabilidade, por comparação com outras casas congéneres. No entanto, caberá ao anfitrião potenciar esta atratividade, diferenciando a proposta de hospedagem.

Para elevar a sustentabilidade, o anfitrião tem de tomar decisões de micro-gestão, relativas a coisas que parecem menores, como, por exemplo, lavar a roupa no interior ou no exterior.

Na verdade, pode ser que outras modalidades de exploração da hospedagem em que os hóspedes têm uma autonomia total permitam uma maior sustentabilidade da casa, modalidades estas que se insiram num enquadramento legal menos rígido do que aquele que recai sobre a MEH.

Por forma a ocupar capacidade de hospedagem de que a casa dispõe, a MEH pode enveredar por propostas de hospedagem diferenciadas (i.e., alterando o produto a ofertar, como, por exemplo, meia-pensão, estadia de dois dias com *welcome drink* melhorado, entre outros).

Parece, também, existir uma tendência para as casas flexibilizarem a contratação de pessoal, o que pode ter, inclusive, benefícios a nível da sustentabilidade. Não obstante, é possível que casas com maior capacidade de hospedagem tenham necessidade de ter, pelo menos, algum pessoal a tempo inteiro. Neste sentido, a contratação em regime de *outsourcing* e a tempo parcial oferece, também, mais garantias de confiabilidade do pessoal.

Os anexos são uma forma de rentabilizar o modelo, fugindo aos constrangimentos funcionais da casa. Assim, um modo de elevar a sustentabilidade é criar um estilo híbrido de refuncionalização da MEH, além do estilo clássico típico da fase de improvisação.

Dependendo da sua sustentabilidade, a MEH pode produzir mais ou menos capital para a recuperação. Os custos de recuperação de casas com identidade exigem capital vultuoso, e o capital da MEH pode minorar a necessidade de recorrer a capital próprio para a recuperação. O proprietário necessita de recuperar em ritmo rápido para transmitir a casa em melhores condições. O capital da MEH pode evitar recuperações intensas, que necessitariam de um projeto de investimento e de capital próprio ou fundos da estrutura política ou, mesmo, financiamento da banca.

Por outro lado, parece haver uma tendência cada vez maior para as casas chegarem ao hóspede através de parceiros massivos que trabalham com hóspedes insensíveis, uma vez que estes lhes permitirão elevar a sustentabilidade. Contudo, este tipo de parceiros exige mais dedicação por parte do anfitrião.

Como apurámos, no período de baixa afluência há situações em que reservas isoladas podem redundar em perdas de sustentabilidade, pelo que, por pura racionalidade económica, talvez fosse melhor para a sustentabilidade da casa esta estar encerrada.

Assim, o anfitrião terá como missão reduzir os encargos fixos ao mínimo; portanto, a família anfitriã, enquanto não tem hóspedes, não deve utilizar infraestruturas que só utilizaria se os tivesse porque tal incrementará os encargos fixos da MEH.

Os custos inerentes à recuperação da casa são, na MEH, superiores aos dos outros tipos de turismo, uma vez que, em casas que foram construídas de raiz recentemente, o desgaste dos materiais é muito menor. Este é um óbice importante a que se baixem os preços para concorrer com o alojamento massivo. Contudo, dependendo da capacidade de hospedagem da casa, o proprietário pode elevar a sustentabilidade da casa e reservar capacidade de hospedagem na casa para um outro modelo de exploração da hospedagem, que não onere tanto a sustentabilidade. O anfitrião deve, porém, estar ciente de que, quanto maior for a reputação da casa, mais elevada será a sua sustentabilidade.

Existem, também, complementos ao MEC, como provas de vinhos, vendas de *merchandising* e excursões pagas à casa que ajudam a sustentar a casa, entre outros. Ao incrementar o MEC, o anfitrião é capaz de recuperar a casa a um ritmo mais elevado.

Se, na fase de improvisação, o proprietário necessitou e obteve, regra geral com mais facilidade, financiamento da estrutura política para refuncionalizar a casa, na fase da profissionalização este acesso será mais difícil, conquanto a recuperação da casa tenha de ser contínua, pelo que a MEH terá de ser sustentável.

O anfitrião deve ser dinâmico e criativo no período de baixa afluência para diferenciar a proposta de hospedagem, criando, se possível, um MEC complementar. Na realidade, o anfitrião terá de se dedicar mais à atividade para que a sua sustentabilidade se eleve, sendo que essa dedicação tem de ser máxima no período de alta afluência, para permitir que a capacidade de hospedagem preenchida seja máxima.

Ter mais hóspedes internacionais, hóspedes sensíveis, porque gastam mais, bem como ter hóspedes com relações de hospedagem mais prolongadas, constituem outras formas de elevar

a sustentabilidade. De facto, a MEH, no caso de ser sustentável, leva a que o financiamento da recuperação se faça com menos capital próprio ou emprestado.

É através de uma boa reputação que a casa consegue aumentar a ocupação da capacidade de hospedagem e, por conseguinte, a sustentabilidade da MEH, uma vez que as casas congéneres apresentam MEHs muito semelhantes e, portanto, intercambiáveis.

Para elevar a sustentabilidade, o anfitrião procurará ganhar visibilidade de maneira gratuita e todos os encargos não conexos com a MEH devem ser reduzidos. Podem existir eventos pontuais na envolvente que a tornem mais atrativa em determinada época do ano e que conduzem a que a sustentabilidade seja maior nesse período.

Logo, para se implementar a MEH, tem de haver uma perceção de sustentabilidade que, na fase de profissionalização, não é tão clara. Na realidade, a sustentabilidade é sempre um equilíbrio entre os custos de recuperação – que, nestas casas, são muito maiores do que no alojamento massivo – e os lucros da implementação da MEH.

11.1.9 “Reduzindo a Sustentabilidade”

Na MEH é mais difícil contratar somente pessoal variável, como acontece em muitos alojamentos massivos, o que elevaria a sua sustentabilidade. Na realidade, existe um conjunto de pessoal fixo desde sempre vinculado à casa que trabalha para a MEH, mas, também, para a família anfitriã. Assim, parece haver menos flexibilidade em contratar e despedir pessoal na MEH. As flutuações na ocupação não podem ser compensadas pela dispensa de trabalhadores com a mesma rotatividade que acontece num alojamento massivo. O custo com o pessoal é incrementado no período de alta afluência, uma vez que é necessária mais mão-de-obra para servir convenientemente mais hóspedes.

No que toca à recuperação da casa, para que esta seja fiel à identidade, é possível que tenha de se recrutar agentes externos à envolvente, o que será lesivo da sustentabilidade da casa; para tal, é possível que o anfitrião tenha de aplicar capital próprio.

Por outro lado, as estruturas políticas, na fase de profissionalização, exigem uma dedicação ao anfitrião que não pode ser diminuída com a contratação de pessoal, uma vez que tal reduzirá a sustentabilidade.

Se o preço depende da formalização alcançada pela MEH e da articulação que a proposta de hospedagem alcança com a envolvente, no período de baixa afluência a falta de ocupação da

capacidade de hospedagem fará com que um abaixamento grande dos preços torne a MEH insustentável.

De outro modo, quanto menor for a sustentabilidade da casa, menor vai ser a possibilidade de os anfitriões contratarem pessoal, pelo que mais dedicação à atividade terão de ter. Na verdade, alguns anfitriões por aquisição fizeram um investimento na compra da casa e na implementação da MEH, julgando que iam ter uma sustentabilidade maior do que aquela que vieram a ter.

A observância da estrutura legal pela MEH diminui a sua sustentabilidade. Tal é ainda mais notório porque o enquadramento legal não se adapta à identidade da casa, sendo indiferenciado para o alojamento massivo ou para a MEH. Por outro lado, as contribuições fiscais oneram, também, a sustentabilidade das casas que não têm um enquadramento legal favorável, sendo que devem manter preços, sob pena de sofrerem com a competição do alojamento massivo e das casas congéneres. Pode, ainda, suceder algo mais oneroso da sustentabilidade: a estrutura política pode, também, criar alojamentos massivos a preços mais baixos que entram em competição com a MEH. Por outro lado, a estrutura política pode fazer exigências de formalização que são redutoras da sustentabilidade.

A fase de profissionalização e o conseqüente decréscimo de financiamento da estrutura política tornarão cada vez mais difícil a sustentabilidade da casa sem que haja uma total dedicação por parte do anfitrião.

O meu marido tem o conceito de que se alugássemos a casa ficaria economicamente mais rendosa. Mas é a minha casa, a mim custa-me. Esta casa tem coisas antigas pelas quais tenho sentimentos. Sei lá quem vem. Enquanto a gente puder, não alugará. Seria mais rentável e rendoso. Aqui trabalha-se muito. O meu marido põe a mesa, tira as coisas da máquina, conversamos, eu faço o jantar. Se alugarmos a casa é mais fácil, mas já não é TH, é conservação de casas antigas.
[Entrevista n° 39]

De facto, a MEH, idealmente, deveria ser suficientemente sustentável para prover a necessidade de preservar o património e produzir lucro para remunerar a dedicação do anfitrião à MEH. Não obstante, a modalidade é mais onerosa do que os restantes tipos de alojamento, justamente porque existe a necessidade de recuperar a casa. Sucede, ainda, que certas recuperações das casas são ainda mais depredadoras da estrutura financeira da casa, porque,

para alguns tipos de manutenção, os agentes de recuperação são escassos e, portanto, o preço é mais elevado e redutor da sustentabilidade. De facto, existem agentes que fazem um bom trabalho de recuperação e outros que fazem um mau trabalho, acarretando custos posteriores relacionados com a sua deficiente reconversão.

No que toca ao pessoal, os colaboradores com mais formação auferem um salário que não se coaduna com a sustentabilidade da casa. Sucede, ainda, que a MEH exige pessoal com valores que se adequem à reputação que a casa quer atingir.

Destarte, a MEH funciona em ciclo; quanto mais reduzida for a sustentabilidade, menos possibilidade terá o anfitrião de contratar pessoal, tendo, eventualmente, de recorrer ao pessoal fixo de que já dispõe. Consequentemente, é possível que a formalização da MEH se ressinta, com danos para a reputação da casa.

Acresce que a redução da sustentabilidade da MEH será acompanhada pela redução do ritmo de recuperação e o conseqüente abaixamento da sua intensidade, uma vez que a sustentabilidade não engendra capital próprio. Por seu turno, a decorrente perda de reputação reduzirá a sustentabilidade da MEH, uma vez que aumentará a duração dos períodos de baixa afluência.

A sustentabilidade revela-se mais difícil de alcançar, também, porque o preço está dependente da ponderação dos encargos fixos que são menos controláveis na MEH do que nos seus competidores (e.g. é mais difícil despedir pessoal, é necessário mais aquecimento no inverno e manutenção das piscinas no verão). A característica de ser um empreendimento com pouca capacidade de hospedagem torna difícil atingir economias de escala (i.e., o aumento da ocupação nem sempre é suscetível de aumentar os encargos decorrentes da proposta de hospedagem numa proporção menor).

Na verdade, as constantes despesas de recuperação fazem com que a casa constitua um fardo para o proprietário isolado. Deste modo, a sustentabilidade reduzida da MEH acarreta uma cada vez menor disponibilidade para o anfitrião se dedicar à modalidade. Isto porque, na MEH, os encargos fixos da recuperação e com o vencimento do pessoal parecem pesar como uma espada de Dâmocles sobre as cabeças dos proprietários.

Para garantir a sustentabilidade da MEH, o anfitrião deve prevenir-se para o facto de os encargos fixos de pessoal no período de alta afluência poderem tornar a MEH menos sustentável, uma vez que esta temporada tem uma duração reduzida e elevados custos fixos para uma ocupação reduzida, os quais podem conduzir a situações críticas de sustentabilidade.

Em casos extremos, a redução da sustentabilidade da MEH pode, mesmo, conduzir à quebra de transmissão. De facto, alguns anfitriões fecham a capacidade de hospedagem da casa porque a ocupação não é suficiente para rentabilizar a MEH, e a não sustentabilidade da MEH pode levar à inviabilização da passagem de testemunho. Na verdade, a MEH debate-se com baixa ocupação crónica. Assim, existe um elevado número de casas com reduzida ocupação.

Em síntese, se houver uma contínua redução da sustentabilidade, a MEH corre o risco de incorrer numa estrutura financeira negativa, o que levará a que o ritmo de recuperação se torne mais lento e a continuidade menos assegurada.

11.1.10 “Prolongando a Relação com o Hóspede”

A autonomização aumentará com a duração da hospedagem dos hóspedes. No caso de hospedagens curtas, o anfitrião pode escolher acolher os hóspedes na casa-mãe, uma vez que supõe que eles não necessitarão de tão grande autonomia como no caso de hospedagens longas. Os anexos permitem uma maior autonomia para as hospedagens longas. Em ambos os casos, a escolha da hospedagem prende-se com o que é melhor para a sustentabilidade da casa. A maior autonomia conferida num estilo híbrido (anexos) faz com que os hóspedes tenham menos acesso à identidade da casa, privilegiado no estilo clássico de MEH. Já no caso de hospedagens curtas, as unidades de alojamento da casa principal permitem uma maior rentabilização do espaço para a sua limpeza e aquecimento.

Sustentando, o anfitrião privilegia as hospedagens longas, onde a intensificação da pessoalização pode concorrer para obter uma avaliação da hospedagem favorável e, possivelmente, converter estes hóspedes em hóspedes frequentes. As hospedagens curtas têm rentabilidades baixas, uma vez que apresentar uma MEH formalizada para tão curto espaço de tempo é mais oneroso. Privilegia-se as ocupações longas, ao invés das curtas. As curtas poderão colmatar lapsos de ocupação; caso não o façam, é possível que o anfitrião diga que a capacidade de hospedagem está completamente ocupada, evitando rentabilidades baixas. As hospedagens mais longas obrigam o anfitrião a articular melhor a casa na envolvente para garantir um retorno positivo. É possível que a atratividade da envolvente tenha um efeito positivo ou negativo, tanto na frequência, como na duração da hospedagem. Assim, podem existir envolventes que funcionam em benefício da sustentabilidade da casa, ao permitirem uma hospedagem mais prolongada.

Na realidade, o hóspede de longa hospedagem beneficiará, em maior medida, da valorização da MEH que o anfitrião faz. Com efeito, já no pré-contacto, o anfitrião pode iniciar a valorização da MEH. Contudo, a pessoalização da MEH e o contacto intensificam-se com a duração da hospedagem.

Portanto, a duração da hospedagem terá efeitos no relacionamento entre o anfitrião e o hóspede. O relacionamento será cada vez mais personalizado/informalizado (e.g. os hóspedes de longa hospedagem poderem aderir mais ao jantar em família, uma vez que, no primeiro dia, a auscultação ainda deverá estar a ser feita.)

Não obstante, na MEH, as hospedagens são eminentemente curtas porque os hóspedes internacionais viajam por todo o país, utilizando a casa como poiso somente durante o tempo em que visitam a envolvente.

Acresce que os hóspedes de longa hospedagem parecem organizar a sua experiência na envolvente, ao invés do que sucede com os clientes de curta hospedagem. Para além disso, o hóspede de longa hospedagem tenderá a ter um contacto mais próximo com o anfitrião. Quanto maior for a proximidade do contacto, mais dedicação terá de ser devotada pelo anfitrião à MEH. A proximidade é cumulativa com a longevidade da hospedagem. Em alguns casos, o hóspede que não tiver um conhecimento prévio da envolvente poderá ser convencido a prolongar a sua relação de hospedagem pelo papel de valorizador e de facilitador que o anfitrião possa assumir.

O anfitrião, já na fase de pré-reserva, poderá perguntar, à partida, onde desejam os hóspedes hospedar-se. Assim, o hóspede poderá, inicialmente, fazer uma reserva para uma hospedagem curta e, se avaliação da hospedagem for positiva, poderá alongar a mesma. Os hóspedes duradouros e os hóspedes fugazes serão suscetíveis de ser objeto de tratamentos diferentes. As melhores divisões de hospedagem serão, tendencialmente, atribuídas aos hóspedes de longa hospedagem. Se houver várias divisões de hospedagem disponíveis, é dada a escolha ao hóspede.

Na verdade, o anfitrião, no caso dos hóspedes duradouros, tem um desafio de criação de uma proposta de hospedagem diferenciada para um período de tempo mais extenso. Aqui, a auscultação é importante para conhecer melhor o hóspede. Por outro lado, os hóspedes que se hospedam na casa por longo tempo acarretam menos custos de hospedagem (limpeza), o que torna a sua permanência mais sustentável.

A hospedagem pode prolongar-se se houver uma envolvente que tenha atratividade suficiente para manter o turista ativo e imerso na região. De facto, há hóspedes que ocupam

anualmente a casa. Com os hóspedes duradouros, mas que se hospedam na casa pela primeira vez, parece haver um fortalecimento do convívio com o correr dos dias. Quando a ocupação é mais dilatada no tempo, o trato envolve a obtenção de retorno relativamente à proposta de hospedagem para pessoalizar.

Os clientes que vêm uma semana têm um roteiro. O cliente que vem um dia não é nada organizado. O cliente de longa duração sabe exatamente onde vai. O de um dia pode-se convencer a ficar mais dias, é muito frequente. O que está muitos dias tem mais intimidade connosco ao fim de um dia ou dois. O que fica um só dia [tem menos] intimidade. [Entrevista n.º 45]

Em síntese, a proximidade do contacto será consequência da longevidade da hospedagem do hóspede. Um contacto mais dilatado no tempo aumenta o rendimento da MEH. O amiar da hospedagem faz com que o contacto entre família anfitriã e hóspedes seja sempre mais próximo. O objetivo dos anfitriões deve ser o de terem hóspedes com durações o mais prolongadas possível. Os proprietários parecem desejar que os hóspedes estendam a sua estadia, não só devido à rentabilidade que isso acarreta, mas, também, para que a reputação da casa possa sair beneficiada, pois os hóspedes conhecerão melhor a identidade da mesma com o tempo. A duração da estadia do hóspede pode ter efeitos positivos no tratamento que lhe é dispensado pelo anfitrião. Os hábitos do cliente começam a ser conhecidos. O proprietário já pode passar de um tratamento padrão a um tratamento mais pessoalizado, que esteja dirigido aos gostos do hóspede (e.g. marca do seu agrado). Uma vez que os anexos estão mais bem equipados do que as unidades de alojamentos das casas principais, estes oferecem uma maior comodidade no caso de hospedagens longas.

11.1.11 “Auscultando”

Neste modelo, o anfitrião deve procurar auscultar (conhecer) os hóspedes e as suas motivações, algo que não sucede no alojamento massivo, uma vez que este dispõe de inúmeras unidades de alojamento. Há uma gestão, por parte do anfitrião, de graus de intimidade dos hóspedes. A sua proximidade é gerida de acordo com a situação e com a auscultação que faz dos hóspedes. A auscultação requer saber quais as razões da estadia do hóspede. Este veio para

a MEH pela envolvente? Para conhecer a casa? Pela tranquilidade? De que maneira é que as pessoas querem *fruir* da casa? Assim, no primeiro contacto, o anfitrião afere o registo que ele e o pessoal devem ter.

Na realidade, parece haver, inicialmente, uma auscultação para aferir da receptividade dos hóspedes à proximidade de contacto. A necessidade de preservar a autonomia dos hóspedes pode levar o anfitrião a manter o contacto superficial. Por conseguinte, as motivações dos hóspedes podem ser relevantes para o anfitrião saber se deve estreitar o contacto ou torná-lo superficial.

É possível que a auscultação seja, de início, equivocada e que, à medida que a hospedagem é prolongada, se proceda a um redireccionamento. Não obstante, ao auscultar, o anfitrião pode obter um retorno diferente da avaliação final da hospedagem. O anfitrião deve, portanto, procurar elevar a avaliação final feita da hospedagem para incrementar a reputação e não as avaliações intermédias. Tal far-se-á pessoalizando.

A auscultação permite romper inibições, constrangimentos, estreitar as relações entre o anfitrião (que conhece e interpreta a envolvente) e os hóspedes (que são mais ou menos estranhos à envolvente). O anfitrião dinâmico agirá sobre a auscultação, no sentido de aumentar a reputação da casa.

Na auscultação, as perguntas refletem o grau de desconhecimento dos hóspedes em relação ao conceito de MEH. Neste sentido, o *welcome drink* constitui uma maneira de “quebrar o gelo” e ambientar os hóspedes à envolvente e à casa.

A auscultação permite obter o retorno dos hóspedes e trabalhar nesse retorno para os cativar. Os anfitriões procuram transmitir aos hóspedes o conceito de MEH. Assim, o anfitrião ausculta, também, para saber se o hóspede é extrovertido ou introvertido e para saber que contacto deverá ter com ele. Caso o cliente seja auscultado como sendo introvertido, o anfitrião terá, tendencialmente, com ele um contacto menos próximo.

Deste modo, a auscultação não deve ser precipitada ou preconceituosa, sendo necessário sempre algum contacto prévio antes de decidir que tipo de contacto se terá com o hóspede. Fazer a auscultação pela aparência pode conduzir a um erro de julgamento. Uma auscultação equivocada leva a que se catalogue o hóspede. Cumpre ao anfitrião compreender o hóspede para agir consentaneamente com ele. Assim, a autonomização ou o seu reverso – a pessoalização – estarão sujeitas à auscultação das necessidades do cliente e à vocação do anfitrião para o atendimento.

Por outro lado, quando o anfitrião revela dinamismo, a proposta de hospedagem é criada ainda antes da presença física do hóspede. Através da *internet*, ausculta-se o hóspede para iniciar a personalização da experiência. O contacto próximo é preludiado através da troca de inúmeros *emails*.

Quando os hóspedes são recetivos à comunicação, os anfitriões devem personalizar. A auscultação poderá ser fundamental para que o trato se processe de acordo com o que é intuído do hóspede. É possível que, logo na reserva, o anfitrião se procure assegurar que o hóspede é sensível ou não à MEH. Não sendo, o primeiro pode encaminhar o segundo para outra modalidade, para evitar avaliações negativas da hospedagem.

Destarte, a gestão da visibilidade, aquando deste pré-contacto, pode servir para aproximar a expectativa do hóspede à proposta de hospedagem que a MEH oferece. Auscultando, pode saber-se o tipo de relação e de proposta de hospedagem que os hóspedes querem ter na envolvente. Auscultando, pode saber-se se eles preferem, eminentemente, fruir da casa ou se querem, sobretudo, desfrutar de experiências na envolvente.

Assim, o hóspede insensível à MEH, quando pré-contacta (i.e., contacta por *email* ou telefone) a casa e não conhece o modelo, é doutrinado nas especificidades da MEH e na diferenciação da proposta de hospedagem. Naturalmente, quanto mais prolongada for a relação de hospedagem, melhor será a auscultação por parte do anfitrião das necessidades e gostos do hóspede.

Do mesmo modo, no pré-contacto, os hóspedes procuram saber como se processará a hospedagem e o que é proposto pela MEH. Neste contexto, o anfitrião pode ter a estratégia de não revelar previamente o preço para promover a proximidade de contacto entre hóspedes e anfitrião, revelando, desta forma, o carácter diferenciado da proposta de hospedagem da MEH.

No decurso da hospedagem, o anfitrião pode auscultar para personalizar a proposta de hospedagem sempre que sentir recetividade da parte dos hóspedes para tal. Afinal, o anfitrião é o valorizador da proposta de hospedagem. Assim, a auscultação deve ser feita na medida correta; daí a necessidade de auscultar para saber se os hóspedes desejam muita ou pouca proximidade.

Com efeito, a personalização da proposta de hospedagem deve fazer-se, primeiramente, por intermédio da auscultação na fase de pré-reserva. Posteriormente, o anfitrião ficará com um conjunto de registos que lhe permitirão personalizar a proposta de hospedagem *in loco*. Logo, auscultar é ter a capacidade de adaptar a proposta de hospedagem oferecida às motivações do

hóspede. A auscultação é levada a cabo no início e ao longo da proposta de hospedagem pelo anfitrião e o pessoal.

Para conhecer a avaliação que os hóspedes fazem da proposta de hospedagem, o anfitrião pode colocar inquéritos nos quartos dos hóspedes, deixar um livro de visitas visível para que eles deixem um testemunho da estadia e pode consultar os comentários postos em sítios de centrais de reserva na *internet*. Adicionalmente, o próprio anfitrião pode falar diretamente com os hóspedes para obter uma avaliação da hospedagem e, depois, trabalhar sobre esse retorno.

Posto que o hóspede possa ser mais ou menos sensível à MEH, sendo, desta forma, mais ou menos exigente com a proposta de hospedagem, a auscultação será necessária para pessoalizar convenientemente a proposta de hospedagem, assegurando uma avaliação positiva. Neste caso, a auscultação pode ser muito importante para que o anfitrião possa escolher um repertório de ações adequadas à sua perceção do hóspede. Na realidade, a exigência do hóspede pode ter uma demonstração da sua insensibilidade ao modelo.

Há um processo de descoberta dos hóspedes por parte do anfitrião. Este diagnóstico revela as pessoas que estão ou não recetivas ao papel do anfitrião na experiência turística.

Então, auscultar é ir ao encontro do hóspede, procurando saber o que ele pretende. Pode suceder que, antes, ainda, de a reserva ser processada, haja uma auscultação consubstanciada numa negociação entre o futuro hóspede e o anfitrião relativamente à sua futura hospedagem. O hóspede pode, por exemplo, questionar acerca do grau de formalização da MEH.

Assim, caso o anfitrião não ausculte suficientemente para pessoalizar, procurando incrementar o retorno, o hóspede pode oferecer uma avaliação negativa da hospedagem, sem que o anfitrião advirta. De facto, a forma de saber dos gostos do hóspede é antecipar, auscultando-o.

A auscultação pode passar por conhecer, não só aspetos psicológicos individuais, mas, também, a cultura nacional dos hóspedes, prevenindo detalhes que possam ter impacto no retorno da hospedagem. Ser bem-sucedido na auscultação é, tão-só, saber o que o hóspede deseja sem ele ter de o verbalizar.

Não é exagero. Há turistas que querem uma forma de participação bastante passiva. Eu tenho pessoas que se instalam e querem estar sem que ninguém as chateie. Há pessoas mais ativas, que querem um programa cultural, querem ver vinhas ou arqueologia em Foz Côa. Nem todo o turista tem isto ou aquilo. As pessoas têm de fazer um projeto ativo e passivo. Há pessoas que querem estar passivas na

piscina e outras ativos, outras, ainda, vêm para andar. Vão ao Pinhão a pé e vêm. São 22 Kms! A gente fala pela primeira vez com eles e sabe logo. Eles são muito frontais. É quando percebo que eles querem estar o mais isolados possível. É muito fácil que eles definam o que querem. A forma de abordagem direta é a melhor: podemos perguntar. [Entrevista n° 34]

Deste modo, o anfitrião deve estar presente (deve dedicar-se) para auscultar convenientemente, a fim conhecer a receptividade do hóspede ao contacto. Na verdade, é possível que a auscultação e conseqüente pessoalização (ou autonomização) da proposta de hospedagem consoante os gostos do hóspede favoreça o prolongamento da relação de hospedagem do cliente, sendo que este último aspeto concorrerá para a autorrealização do anfitrião. Por conseguinte, o anfitrião ausculta motivações, curiosidades e sensibilidades dos hóspedes para procurar valorizar a hospedagem.

Efetivamente, auscultar é uma estratégia ativa, que revela dinamismo da parte do anfitrião. Envolve ir ao encontro do hóspede. A auscultação revela o desejo de pôr o hóspede no centro da ação do anfitrião.

11.1.12 “Flexibilizando os Preços”

Quanto maior é a formalização da MEH, mais elevado é o preço da hospedagem. Daqui decorre que casas que trabalhem em rede não terão tanta flexibilidade para baixarem os preços, que é a maneira mais direta de procurar elevar a sustentabilidade. Em casos onde a casa esteja integrada em rede, o preço estará estritamente dependente da reputação da casa.

O preço é condicionado pelo contexto económico e pelas tarifas praticadas pelas casas congéneres e pelo alojamento massivo. A reputação elevada da casa suscita a prática de preços mais elevados, o que tem conseqüências positivas para a sustentabilidade da mesma. A casa de MEH tem gastos em manutenção muito superiores a outras casas sujeitas a modalidades de hospedagem alternativas, o que pode ter implicações na questão da flexibilidade de preços. Os encargos fixos crescentes impedem o abaixamento dos preços, a despeito do contexto económico. Não se pode competir com os alojamentos massivos pelo preço (devido aos encargos de refuncionalização e às imposições da estrutura política); a solução passa por oferecer uma MEH formalizada e uma proposta de hospedagem diferenciada.

A MEH terá de manter os preços para conservar a sua formalização. O preço poderá, eventualmente, filtrar, no mercado, os hóspedes sensíveis dos não sensíveis. Uma vez que a recuperação reduz a sustentabilidade da casa, os preços não podem ser reduzidos com a mesma facilidade com que o faz o alojamento massivo.

Baixar os preços demasiadamente pode atrair clientes insensíveis. Entre as casas congéneres há uma competitividade relativamente ao preço que reduz a sustentabilidade.

Uma forma de elevar a sustentabilidade e competir com as casas congéneres e com o alojamento massivo pode ser variar de preço consoante a duração de hospedagem. O anfitrião terá de escolher entre baixar o preço, informalizando a MEH para lutar com o alojamento massivo e as casas congéneres, e procurar formalizar para obter avaliações positivas dos hóspedes e aumentar a reputação, incrementando, por essa via, o preço. Deve é ser coerente com a sua proposta de hospedagem porque, se não o for, a reputação da casa baixará e, com ela, os preços. Inversamente, flexibilizar preços pode ser o modo de aumentar a reputação da casa, uma vez que, pagando menos pela hospedagem, o cliente terá uma menor predisposição para avaliar negativamente a mesma.

Quanto aos preços, não sei se os posso subir para o ano que vem, porque em Ponte de Lima há muita oferta. Hoje estou a ganhar muito menos do que há três/quatro anos. O preço de tudo aumentou, mas nós não podemos aumentar. Criou-se a ideia de que o turismo rural é barato. [Entrevista n.º 42]

Porém, a MEH não consegue ser suficientemente competitiva. Os alojamentos massivos podem oferecer maiores níveis de formalização, ainda que com menor personalização, uma vez que esta está, também, intimamente relacionada com a dimensão da capacidade de hospedagem.

Se o anfitrião não quiser dedicar-se suficientemente à MEH e praticar preços baixos, não terá como recuperar a casa porque terá uma sustentabilidade reduzida, o que terá implicações negativas na reputação da mesma.

O anfitrião pode variar os preços consoante a duração da hospedagem, a forma de reserva e tendo em conta o grau de ocupação que daí sobrevenha. Por outro lado, pode haver hóspedes que, para além de usufruírem da MEH, beneficiem da Modalidade de Exploração Económica de Eventos.

O preço é, no entanto, reduzido aquando do período de baixa afluência, para elevar a sustentabilidade, preenchendo a capacidade de hospedagem. Todavia, a redução excessiva dos

preços minora a sustentabilidade da MEH, levando ao encerramento da capacidade de hospedagem.

Na verdade, a casa de MEH tem encargos de recuperação muito superiores aos de outras casas que estão associadas a MEHs alternativas, o que pode ter implicações na pressão exercida sobre os preços.

Ainda que alguns anfitriões possam ver interesse em adotar uma estratégia que contemple um desconto para os clientes de longa hospedagem, a luta de preços deve ser sacrificada em benefício da luta pela formalização (e a elevação dos preços deve ser feita por essa via). Em virtude dos encargos de recuperação das casas, no cotejo com o alojamento massivo pode haver a percepção de uma desadequação entre proposta de hospedagem e preço. Tal dever-se-á ao facto de o preço incorporar o valor relativo à identidade da casa.

Se na envolvente houver mais competidores (i.e., alojamento massivo ou casas congéneres), a pressão para baixar o preço será maior. Acresce que, sendo o contexto económico negativo um fator com um impacto relevante nos preços, a sustentabilidade da MEH será menor neste cenário, uma vez que os encargos fixos são, também, cada vez maiores.

Em suma, o contexto económico, a competição na envolvente e a funcionalidade da casa constituem fatores que afetam o preço. Neste sentido, o anfitrião deve equilibrar o preço com a formalização da MEH. Caso seja incapaz de formalizar consentaneamente, o anfitrião deve baixar os preços para garantir uma avaliação positiva da hospedagem.

Quando o contexto económico se afigura negativo na MEH, a redução de preço não se fará sem redução de formalização. Por outra via, também a baixa capacidade de hospedagem das casas concorre para a reduzida flexibilidade dos preços (aqui, a questão das economias de escala parece não se fazer sentir).

Na passagem da fase da improvisação para a da profissionalização o preço tem vindo a reduzir proporcionalmente, também por via da competição crescente e da recrudescente necessidade de formalização para atrair hóspedes à casa. A forma de elevar a sustentabilidade perante este cenário será ocupar mais regularmente a capacidade de hospedagem da casa, abreviando os períodos de baixa afluência de hóspedes.

O estilo de refuncionalização adotado pode ter implicações relevantes no preço. Assim, o preço refletirá, necessariamente, os custos de refuncionalização (i.e., formalização e recuperação da casa). Deste modo, a casa não poderá concorrer no mercado através do preço. Não obstante, a casa deve manter a competitividade sem reduzir a sustentabilidade. A proposta

de hospedagem deve ter um padrão de formalização que não deve ser depreciado pelo preço. A flexibilização do preço deverá, também, ser personalizada. Na realidade, na MEH, a política de preços é mais inflexível relativamente aos constrangimentos da procura.

Na fase de profissionalização os hóspedes estão mais suscetíveis aos preços praticados; talvez a forma de reverter esta sensibilidade aos preços seja o estabelecimento, desde logo na pré-reserva, de uma relação de proximidade com os clientes.

Com efeito, na fase de profissionalização a proposta de hospedagem oferecida é mais formalizada e a menor preço do que era na fase de improvisação. A MEH parece estar pressionada por nem ser um alojamento de luxo, oferecendo todos os serviços que seriam espectáveis de uma tal proposta de hospedagem, nem, tampouco, ser um alojamento de baixo custo, já que tem encargos fixos de refuncionalização (sobretudo de recuperação da casa e encargos decorrentes da ausência de funcionalidade adequada) a que tem de atender para formalizar suficientemente e, assim, elevar a sua reputação (que será a única via exequível para aumentar os preços). Daí o preço da proposta de hospedagem da MEH ser mais rígido do que o dos seus concorrentes diretos. Acresce que as casas congéneres que não acatam o enquadramento legal da estrutura política (e.g. residências secundárias) criam uma pressão espúria sobre os preços. Outro aspeto que pode concorrer para o aumento ou diminuição dos preços é a atratividade/apetrechamento da envolvente, que só parcialmente pode ser controlado pelo anfitrião. De facto, ele pode minorar os seus efeitos negativos e maximizar os positivos, articulando-se melhor na envolvente e trabalhando em rede.

As imposições do enquadramento legal da estrutura política tornam a casa mais insustentável, mas não podem ser refletidos nos preços pela pressão que os competidores diretos da casa exercem. Como vimos acima, também os parceiros com os quais a casa trabalha em rede exercem pressões de formalização que incidem sobre a política de preços.

11.1.13 “Pessoalizando”

Pode ser que os hóspedes tenham particulares desejos de fruição da casa para tornarem a proposta de hospedagem mais autêntica (e.g. tomar o pequeno-almoço na cozinha). Assim, o corolário da proposta de hospedagem será a autonomização da hospedagem na casa-mãe. Esta autonomização da hospedagem na casa-mãe intensifica-se quando o anfitrião prolonga ou amiúda a relação de hospedagem com o hóspede.

A pessoalização manifesta-se no conhecimento dos gostos do hóspede e na sua concretização. Os hóspedes procuram atrações que desconhecem na envolvente, pelo que os anfitriões devem pessoalizar a sua proposta de hospedagem apresentando-lhes novas atrações da envolvente que sejam do seu interesse.

Quando os hóspedes são repetentes, a pessoalização é feita num grau maior, uma vez que a auscultação das necessidades dos hóspedes já foi feita em vários momentos. O perfil do hóspede já é conhecido. A pessoalização também será tanto mais intensa, quanto mais longo for o período de hospedagem e menor for a capacidade de hospedagem da casa. A dedicação e vocação do anfitrião para pessoalizar terá um impacto positivo na avaliação dos hóspedes. Para pessoalizar a MEH, o anfitrião deverá dedicar-se mais ao modelo, delegar ou rodear-se de pessoal que leve a cabo a pessoalização (não obstante, tal será em detrimento da sustentabilidade da casa).

Assim, os gostos do hóspede, depois de alguns dias de permanência na casa, são apreendidos e a proposta de hospedagem procura a eles corresponder. Na MEH, o serviço é mais pessoalizado do que no alojamento massivo. A pessoalização é, também, um meio de diferenciar a proposta de hospedagem.

Na realidade, varia a dedicação dos anfitriões à pessoalização no momento da pré-reserva. Existem anfitriões que já aí começam a estabelecer uma auscultação tendente a uma pessoalização do atendimento.

Assim, o anfitrião será mais conhecedor dos gostos do hóspede frequente do que do hóspede esporádico. Neste sentido, a auscultação permite corresponder aos gostos individuais, pessoalizando através de um atendimento caseiro e, por vezes, informal (e.g. pequeno-almoço servido antes da hora para os hóspedes poderem embarcar a horas). No caso da MEH, a formalização bem-sucedida da proposta de hospedagem está dependente da qualidade da pessoalização exercida.

Agora temos de melhorar o serviço, personalizá-lo, aperfeiçoar, dar mais apoio aos estrangeiros, pôr pessoal a falar inglês, a dar as melhores indicações. Atividades. A gente estar sempre a indicar, encaminhá-los, arranjar locais de interesse no concelho e não só. [Entrevista n.º 53]

A pessoalização é sumamente importante aquando das reservas de hóspedes repetentes. Conhecer a composição do grupo e os nomes das pessoas que o compõem leva a que o cliente

se sinta valorizado pelo anfitrião, o que poderá ter consequências positivas para o amadurecimento da relação de hospedagem e a reputação da casa.

Deste modo, personalizar é receber os hóspedes como se estes se achassem na sua própria casa. Personalizar será confeccionar extras, fazer serviço à mesa. Na MEH, as pessoas devem ser objeto de um tratamento mais pessoal que é inexecutável no alojamento massivo.

Por outro lado, na MEH, o pessoal deve ter flexibilidade para melhor personalizar o serviço ao hóspede. A personalização pode tornar uma MEH de pouco valor numa proposta de hospedagem que granjeia avaliações positivas.

A personalização é, também, a forma principal de diferenciar a proposta de hospedagem da MEH, uma vez que a casa tem menos possibilidade do que os alojamentos massivos de dispor de equipamentos lúdicos que façam a diferença. O anfitrião deve, portanto, auscultar a opinião dos hóspedes relativamente a aspetos que se lhe afiguram subjetivos.

A personalização contrasta com o modelo do alojamento massivo, em que o serviço e o contacto são formais e despersonalizados, porque mais independentes do hóspede. Na MEH, a personalização é feita de “mimos”. Fazendo as vontades aos hóspedes, o retorno destes será, tendencialmente, positivo.

Não obstante, a deficiente funcionalidade da casa para a MEH pode fazer com que o anfitrião tenha de ser criativo para encontrar soluções, de modo a albergar hóspedes com necessidades especiais de personalização de serviço.

A personalização é incrementada com a aproximação. A intensificação da auscultação pode converter um hóspede, inicialmente não sensível à MEH, num hóspede sensível. A formalização e a personalização são, assim, duas formas de incrementar o retorno. Por outro lado, justifica-se o incremento da personalização sempre que a visibilidade da casa não corresponda à proposta de hospedagem da MEH e gere expectativas infundadas no hóspede.

As casas onde a MEH é praticada parecem estar mais dependentes da fidelização dos hóspedes para garantirem boa ocupação do que sucede no alojamento massivo. Tal ocorre porque, neste caso, a personalização é cumulativa. A personalização envolve sempre a auscultação do hóspede. Não negar um desejo pessoal é trabalhar no retorno positivo dos hóspedes.

O anfitrião altamente dedicado à MEH que se acha impossibilitado de personalizar pode ser levado a fechar definitivamente a capacidade de hospedagem. Na fase da profissionalização, o

crescimento do número de competidores conduziu a que a casa tivesse de adequar-se ao hóspede e não o contrário.

A capacidade de hospedagem ditará o grau de pessoalização. Por conseguinte, as casas com capacidade de hospedagem mais elevada de raiz terão, potencialmente, um serviço menos pessoalizado do que as que têm uma capacidade de hospedagem mais reduzida de raiz.

A pessoalização pode compensar as debilidades funcionais da casa por comparação com o alojamento massivo. Ademais, os valores da MEH são, também, incutidos pelo anfitrião nos seus colaboradores – estes têm de ser capazes de estabelecer um contacto pessoalizado com os hóspedes.

À entrada dos hóspedes inicia-se a pessoalização (e.g. com bebida de boas-vindas) e, à saída, faz-se a despedida pessoalizada (e.g. entrega de uma flor). Pessoalizar envolve procurar ao máximo nunca dizer que não a um hóspede e fazer por ele aquilo que estiver ao alcance do anfitrião.

Na verdade, a pessoalização pode levar o anfitrião a ficar menos realizado com a MEH (e.g. acordar cedo para conduzir peregrinos ao aeroporto, fazer um farnel para as famílias ou levar os hóspedes a ver pássaros).

Pretendendo pessoalizar tanto quanto possível, o anfitrião pode demandar do pessoal algo que não estava previsto de antemão. De facto, para não frustrar as expectativas de pessoalização do hóspede, o pessoal poderá ter de entrar mais cedo ao serviço. É claro que uma pessoalização excessiva para um grupo de hóspedes pode ter implicações nefastas para a prestação de um serviço formalizado a outro grupo de hóspedes. De facto, pode haver uma impossibilidade de pessoalizar a proposta de hospedagem para um hóspede quando tal colidir com a prestação de uma proposta de hospedagem formal a outros hóspedes. Neste caso, os hóspedes que solicitaram um serviço pessoalizado terão de se adaptar à formalização já inscrita na proposta de hospedagem.

Contudo, há anfitriões que não se dedicam à MEH, não se aproximando nem, tampouco, pessoalizando. Adotam uma perspectiva mais afim daquela que se encontra num alojamento massivo e menos pessoal na relação com o turista.

Na fase da profissionalização, a MEH tem de estar preparada para oferecer uma proposta de hospedagem pessoalizada, pelo que o anfitrião, ou delega, ou tem de dedicar-se mais à MEH para corresponder aos gostos individuais dos hóspedes.

Na realidade, existem momentos de contacto específicos que são escolhidos pelo anfitrião para obter retorno e valorizar a MEH. O contacto próximo poderá, também, acarretar uma cada vez maior pessoalização da proposta de hospedagem.

De outro modo, quanto mais a MEH autonomizar, menos pessoalizará, e quanto maior for a capacidade da hospedagem (quando sucede uma expansão desta por via da refuncionalização dos anexos), maior será a tendência para autonomizar e sacrificar a pessoalização da MEH, assemelhando-a ao alojamento massivo. Por outras palavras, a pessoalização pode ser inimiga da autonomização.

Normalmente, os hóspedes sensíveis pretenderão uma elevada pessoalização, sacrificando a autonomização. A competência linguística do anfitrião e do pessoal é fundamental para pessoalizar convenientemente a MEH ao hóspede internacional.

O anfitrião que ausculta as necessidades do hóspede e que, conseqüentemente, cria uma proposta de hospedagem mais pessoal poderá melhorar a avaliação que os hóspedes fazem da hospedagem e, assim, prolongar a sua relação de hospedagem, elevando, por inerência, a sustentabilidade da MEH. Assim, uma pessoalização eficaz da MEH constitui um modo evidente de elevar a reputação da casa, obtendo visibilidade gratuita.

Para lograr a pessoalização, a auscultação deve ser o mais contínua possível (salvaguardando o possível desejo de autonomização dos hóspedes) para antecipar os seus gostos. Neste sentido, tem de haver um acompanhamento dos hóspedes por parte do pessoal sempre que tal não seja contraproducente do diagnóstico elaborado na fase de auscultação.

11.1.14 “Autonomizando”

O facto de a auscultação que o anfitrião faz dos hóspedes revelar que estes são sensíveis à MEH terá implicações positivas para a autonomia que lhes é concedida na casa-mãe. De igual maneira, a autonomização do hóspede na casa-mãe estará sujeita à valia do recheio da mesma ou à apetência do anfitrião para prescindir da identidade, criando um recheio postiço. Na realidade, o medo de roubo pode constituir um sério entrave para que a casa abra a sua capacidade de hospedagem à MEH.

Uma vez que os anexos oferecem uma maior autonomia (pelo facto de terem uma funcionalidade maior do que a casa-mãe e por terem um recheio, muitas vezes, postiço), em

situações em que os clientes vêm em grupo, pode ser preferível enviá-los para os anexos, onde terão mais condições de autonomia e formalização.

Por outro lado, a autonomia que os anexos trazem – e posto que o número de colaboradores tenha de ser reduzido para que a MEH seja sustentável (não há possibilidade de haver uma receção durante 24 horas e o anfitrião não vai ficar em alerta de madrugada) – permite eximir o anfitrião de se dedicar quando tal teria por consequência a sua menor realização com a MEH. De facto, quando os hóspedes estão hospedados na casa-mãe, devem avisar a que horas chegam de antemão. Isto não tem de suceder quando os hóspedes estão alojados nos anexos.

Existem partes da casa em que a autonomia é nula e outras às quais existe livre acesso. Na verdade, certos espaços na casa são objeto de fruição exclusiva da família. A interdição da sua fruição por parte dos anfitriões pode não ser expressa mas sim tácita, através da não apresentação desses espaços e através do fechamento desses espaços, inviabilizando a autonomia completa do hóspede na casa-mãe.

Com efeito, se na casa não houver segregação espacial, pode ser que o contacto muito próximo entre hóspedes e família anfitriã induza o anfitrião a procurar limitar a autonomia dos hóspedes, estabelecendo horários de entrada e procurando compatibilizar os horários de dedicação do anfitrião com os horários de fruição da casa pelos clientes.

Na MEH, é comum e desejável que a família anfitriã habite a casa enquanto os hóspedes lá estão alojados (tal incrementará a pessoalização). Consequentemente, não existe efetiva autonomia na casa-mãe porque a casa não é alugada pelos anfitriões – são-no os quartos. O hóspede vai participar de um ambiente familiar. Daí que os momentos de baixa autorrealização do anfitrião podem ser períodos em que a vida familiar e a atividade de anfitrião colidem.

Por outro lado, a autonomia pode ser incrementada se os grupos de hóspedes forem conhecidos entre si. Acresce que, no período de baixa afluência, a autonomia pode ser ainda menor, não podendo ser fruídos espaços que o são no período de alta afluência.

Não obstante, a autonomia que o anexo permite tem consequências positivas na relação de hospedagem dos hóspedes com a casa, isto porque os hóspedes insensíveis à MEH (e.g. que não cumprem horários regulares) conduzem, por vezes, a uma disrupção na atividade do pessoal – designadamente quando estes se dedicam à limpeza e à preparação do pequeno-almoço – que pode ser aplacada com a autonomização que os anexos geram. De facto, na casa-mãe, as refeições são feitas a pedido, com antecedência ou, no caso do pequeno-almoço, a horas pré-definidas.

Outras modalidades de exploração da hospedagem que permitem uma autonomização total da casa em anexos ou apartamentos têm, tendencialmente, uma maior ocupação da capacidade de hospedagem e hospedagens mais prolongadas por parte dos hóspedes.

Todavia, MEHs que permitiriam uma maior autonomização e, por consequência, um incremento da sustentabilidade da casa não são testadas porque os donos têm um apego familiar à casa que não lhes permite abdicarem da sua autonomia, viabilizando, deste modo, uma fruição total da casa-mãe por parte dos hóspedes.

Eu tenho uma porta que é dos hóspedes. Há sítios que, como não mostro, eles não vão lá. Não digo que “isto” está interdito, mas a porta está fechada. [*Entrevista n.º 33*]

Assim, os anexos permitem uma vida em família mais completa, com maior autonomia e fruição da casa (ou melhor, dos anexos da casa). Neste sentido, a refuncionalização poderá, também, ter por propósito oferecer autonomia ao hóspede, melhorando a funcionalidade da casa.

Na fase da profissionalização, a MEH, se quiser ser sustentável, tem de conferir uma maior autonomia aos clientes que vêm em família. O facto de, na casa-mãe da MEH, o hóspede alugar um quarto e não a casa inteira torna o contacto com a família do dono/anfitrião inevitável, ainda que haja a possibilidade de segregar. Assim, o ambiente familiar é mais procurado na fase da improvisação.

O condicionamento da autonomia (i.e., segregação) na casa é tanto maior quanto mais o anfitrião quiser minorar o contacto entre a família anfitriã e o hóspede, a despeito de uma maior autonomia poder incrementar a sustentabilidade da MEH, ao aumentar a longevidade da hospedagem dos clientes.

Ao invés, o anfitrião pode, igualmente, diminuir a sua autonomia, partilhando divisões comuns com os hóspedes ou reservando essas áreas para eles. Na realidade, a autonomia do hóspede tende a aumentar com o amiar e o prolongamento da relação de hospedagem. Acresce que, ao conceder mais autonomia aos hóspedes, o anfitrião poderá dedicar-se menos à MEH.

A MEH, tal como foi concebida na fase de improvisação, contempla uma partilha de espaço entre a família anfitriã e os hóspedes. Os espaços são comuns, a mesa de jantar é comum e a família interage partilhando um mesmo espaço. Todavia, a aproximação, que era uma matriz

da MEH na fase de improvisação, parece estar mitigada pela instituição de estilos de refuncionalização híbridos, nos quais autonomia dos hóspedes é maior.

O financiamento das estruturas políticas serviu para aumentar a capacidade de hospedagem, mas, também, para incrementar a autonomia do anfitrião. Na MEH, existe maior mas, também, menor autonomia do que no alojamento massivo. O hóspede frequente terá maior autonomia. Quanto mais segregação espacial houver na casa-mãe, maior será a autonomia do anfitrião.

Os hóspedes insensíveis poderão ser hospedados em divisões onde terão maior autonomia – nos anexos – onde a sua autonomia não reduzirá a do anfitrião. No caso de a família anfitriã pretender beneficiar de autonomia total na casa-mãe, o dono da casa pode optar por alterar a MEH para criar um estilo de refuncionalização híbrido. Por outro lado, as casas com maior capacidade de hospedagem podem ter de estabelecer horas de contacto, reduzindo, deste modo, a autonomia dos hóspedes.

Em resumo, existe uma contenção entre a autonomia na casa-mãe da família anfitriã e a dos hóspedes. Uma aumentará em detrimento da outra. Contudo, o estilo de refuncionalização híbrido permitirá o aumento da autonomia dos hóspedes e da família anfitriã, ficando os primeiros confinados aos anexos e a segunda à casa-mãe.

11.1.15 “Segregando”

Ao refuncionalizar, o dono da casa pode restaurar a casa-mãe, interditando o acesso dos hóspedes a determinadas divisões da mesma e reconvertendo os anexos, que se tornam divisões exclusivas de hospedagem. Se a MEH for sustentável, tal far-se-á sem dificuldade.

Não obstante, se o anfitrião quiser manter a autonomia da família anfitriã, poderá não implementar a MEH, manipulando. Deste modo, quando termine a recuperação da casa (e o respetivo financiamento da estrutura política), o anfitrião pode decidir terminar a sua dedicação à MEH.

Como temos vindo a observar, na fase da profissionalização, parece haver uma tendência para criar dentro da casa espaços de uso exclusivo dos hóspedes que estão mais próximos da estrutura estereotipada típica do alojamento massivo, como é o caso dos anexos, permanecendo os donos e a família com boa parte da casa principal para si e, eventualmente, para hóspedes da família. Na realidade, por vezes, certos quartos não são alugados, talvez para salvaguardar um

espaço próprio para a família. Assim, a disposição dos aposentos do edifício corresponde ao intento de coadunar vida familiar e a atividade turística.

Na fase da profissionalização tem havido uma tendência para a MEH adotar um contacto cada vez menos próximo. Neste contexto, o hóspede insensível à MEH pode ser segregado espacialmente, aumentando, deste modo, a sua autonomia, mas minimizando a proximidade de contacto. Por outro lado, haverá menor proximidade de contacto sempre que a hospedagem for curta.

Os anexos permitem à MEH dispor de uma outra modalidade que permite uma segregação e autonomia no que diz respeito às refeições e uma redução no contacto dos hóspedes com o anfitrião e família, aumentando a fruição ao confiná-la.

Na fase de improvisação, a MEH parece privilegiar mais o contacto entre anfitrião e hóspedes. Já na fase de profissionalização, a recusa da proximidade desse contacto pelos anfitriões faz com que se construam barreiras físicas e algumas normas internas. Portanto, a separação física dos aposentos dos hóspedes é uma forma de garantir a privacidade de hóspedes e de anfitriões.

Se, na fase de improvisação, as refeições amiúde reúnem hóspedes e família anfitriã, na fase de profissionalização parece haver menos disponibilidade para o contacto na comensalidade, pelo que os jantares passam a ter um teor privado nos anexos.

Deste modo, a segregação espacial é um meio de preservar a intimidade da família anfitriã. No caso de uma casa com maior capacidade de alojamento, será mais fácil segregar. A segregação espacial interior é feita da seguinte forma: separação por pisos, abertura da porta dos quartos para o exterior, criação de anexos somente para o turismo. Na verdade, a existência de anexos minora a dedicação que o anfitrião tem de ter ao modelo, uma vez que a autonomia do hóspede é muito maior e, portanto, o autosserviço também é superior.

Uma das coisas que eu faço em turismo, quando faço uma recuperação de uma casa, é definir áreas para o proprietário. Podem-se definir circuitos. Uma porta que está fechada. O turista, quando vem, também não vai abrir as portas todas. A porta fechada é quase um entendimento de que ele não vai entrar. Os circuitos são mais para consumo do proprietário. A sala do outro lado da casa, por baixo do corredor, se estiverem turistas faço outra volta para não incomodar. Os circuitos estão na cabeça. É importante, quando se faz a recuperação, para o proprietário gerir melhor a sua relação. Faz-se aquando da recuperação. [Entrevista n.º 36]

Por conseguinte, pode acontecer que os hóspedes escolham a MEH e não fruam da casa-mãe, pois encontram-se hospedados num anexo afastado da casa. Há, neste caso, uma experiência vicária da casa-mãe e deixa de haver um acesso efetivo à genuinidade inerente àquele espaço.

Assim, hospedar na casa-mãe pode trazer inconvenientes relativos à privacidade da família anfitriã e à insuficiente confiança que a família possa ter em determinados hóspedes. Recebendo nos anexos, haverá um maior controlo do contacto, que, se for suficientemente próximo, poderá culminar num maior tempo de hospedagem na casa-mãe.

Em alguns casos, quando a hospedagem se realiza na casa-mãe, são reservados alguns espaços na casa para uso pessoal do anfitrião. Nestes lugares, o anfitrião exerce controlo sobre a proposta de hospedagem; são quartos pessoais, torres e escritórios. Por vezes, o anfitrião sai deles e passa para auscultar os hóspedes e saber se eles desejam a sua presença.

Por outro lado, certos anfitriões definem circuitos próprios para os hóspedes. A inibição de os hóspedes circularem será, sobretudo, tácita. Quando as casas têm recheio de valor, recheio que não tenha sido comprado propositadamente para a MEH, essa inibição deverá ser maior.

Há dois tipos de segregação espacial entre a família anfitriã e os hóspedes: por alas ou por andares. Não obstante, o dono pode conceder acesso irrestrito à casa (i.e., a chave); deste modo, a autonomia do hóspede aumentará. Uma das formas de aumentar a autonomia dos hóspedes, permitindo a sua pernoita na casa-mãe, consiste em substituir o recheio genuíno por um de valor inferior. Há, assim, uma estratégia para evitar subtrações: não expor recheio miúdo, usar sistemas de vigilância, ter pessoal a tempo inteiro.

Com efeito, podem ser feitos circuitos de passagem para hóspedes e anfitrião logo aquando da refuncionalização inicial da casa. Outra forma de criar obstáculos à passagem dos hóspedes, como já verificamos, é manter as portas fechadas. O proprietário pode criar estes subterfúgios para se defender e preservar a sua intimidade. Pode suceder que o próprio proprietário tenha os circuitos na cabeça para evitar contactos.

Na realidade, existem graus de abertura da capacidade de hospedagem aos hóspedes. A abertura pode não estar somente condicionada por critérios de sustentabilidade, mas, também, pela harmonia do espírito familiar e pelo apego da família à casa.

11.1.16 “Aproximando”

Contrariamente ao que sucede no alojamento massivo, na MEH o acolhimento é familiar, sendo que os hóspedes sensíveis à MEH valorizam o atendimento personalizado. Apreciam o contacto próximo em detrimento da autonomia e dos equipamentos lúdicos, característicos do alojamento massivo e inadequados à funcionalidade da casa-mãe.

Quanto mais próximo for o contacto entre os hóspedes e a família anfitriã, mais aqueles participarão na vida familiar enquanto estão hospedados. Terão uma fruição superior da casa, uma vez que os seus gostos já são conhecidos pelo anfitrião, e da envolvente, uma vez que já a conhecem. Se a MEH não apresenta o grau de anonimato que apresenta o alojamento massivo, o grau de contacto pode ser controlado pelo hóspede. Cada anfitrião apresentará uma proposta de hospedagem, sendo que esta pode incluir maior ou menor aproximação com a família anfitriã e maior ou menor autonomia na casa.

O facto de certas refeições poderem ser partilhadas entre a família anfitriã e os hóspedes é o contacto mais próximo que o anfitrião pode ter. Não obstante, durante a refeição, o anfitrião pode ou não ser comensal. A comensalidade permitirá ao anfitrião estabelecer um contacto mais próximo, ao passo que a não comensalidade permitir-lhe-á dispensar pessoal para estas tarefas, dedicando-se ele mais à MEH.

A maior proximidade de contacto estará dependente da dedicação que o anfitrião estiver disposto a conceder à MEH e ao desejo de maior ou menor autonomia dos hóspedes. Uma elevada proximidade de contacto pode conduzir a um prolongamento da relação de hospedagem com o cliente, mas pode, também, ser vista como intrusão pelo cliente que pretende autonomia. De facto, o anfitrião, ao aproximar-se do cliente sem fazer uma auscultação prévia relativa às suas motivações, pode levar a que este faça uma avaliação negativa da hospedagem.

A segregação espacial origina menor proximidade de contacto. É possível que, após auscultar, e posto que veja que os hóspedes que tem diante de si são sensíveis à MEH, o anfitrião resolva levar a cabo um contacto mais estreito.

Nós somos uma família que gosta de receber. Mas não é só receber e, depois, afugentar as pessoas. Os hóspedes querem sentir os empregados e o serviço. Há hóspedes que querem uma relação muito próxima e são muito exigentes! [Entrevista n.º 5]

Quando a reduzida capacidade de hospedagem da casa produzir uma ausência de separações espaciais na casa-mãe, tal fará com que não haja outra alternativa que não seja a perda de autonomia por parte da família anfitriã. Os hóspedes terão de ter fruição quase total da casa.

Ao refuncionalizar a casa para estabelecer a MEH, o imóvel que tinha a funcionalidade primitiva de albergar a família e hóspedes da família, tendo, assim, um aspeto comunal muito ativo, levará a que os hóspedes tenham um maior contacto entre si e com a família do anfitrião do que sucederia se a funcionalidade tivesse sido concebida propositadamente para a MEH.

Na fase de improvisação, há uma aproximação maior entre o anfitrião e o cliente que pode conduzir à não realização do primeiro devido a situações de partilha de má intimidade, devido à coabitação forçada que se estabelece entre a família do anfitrião e os hóspedes.

11.1.17 “Propondo uma Hospedagem Básica”

A proposta básica de hospedagem consiste em usufruir da “vivência de uma casa senhorial”. A proposta de hospedagem mais básica será caracterizada pela presença (se é que ela é efetiva) de um anfitrião não vocacionado e pela ausência quase absoluta de formalização.

O mais comum será o B&B (*Bed & Breakfast*, i.e., dormida com pequeno-almoço incluído). Neste caso, apenas se acolhe o hóspede, sem procurar diferenciar a proposta de hospedagem da que é oferecida pelas casas congéneres. Procura cumprir-se os critérios mínimos exigidos pelo enquadramento jurídico da estrutura legal, para que se beneficie do financiamento das autoridades para a recuperação da casa.

Sucedem que casas que estejam localizadas numa envolvente mais apetrechada, onde existe um sem número de serviços (restauração, animação, etc.) podem tornar a proposta de hospedagem ainda mais básica, podendo, assim, competir através do preço e não através da diferenciação da proposta de hospedagem.

Depois, começaram casas a aderir ao TH que não tinham mérito. As pessoas começaram a vulgarizar o tratamento. Começaram a transformar numa fonte de rendimento, o que não é crime nenhum! Pulverizou-se. Começou a haver uma certa concorrência entre casas. Houve casas a diminuírem os preços para serem atrativas. Se diminuem os preços, diminuem os serviços. [Entrevista nº 51]

Há uma dualidade de visões entre os anfitriões relativas ao que a MEH deve ser, com um partido a defender um estilo de refuncionalização mais clássico e outro a pugnar por um estilo de refuncionalização mais moderno. Todavia, mesmo dentro daqueles anfitriões que se batem por um estilo clássico, pontuam aqueles que, porque não querem dedicar-se em suficiente medida à MEH, propõem uma hospedagem mais básica.

A fraca funcionalidade da casa pode dificultar a formalização da MEH e a diferenciação da proposta de hospedagem (e.g. não há serviço de quartos, pois não há dimensão da capacidade de hospedagem que o justifique). De outro modo, na proposta de hospedagem básica não há, também, o menor interesse da parte do anfitrião em articular a casa melhor na envolvente.

Em síntese, no que diz respeito à MEH, existem várias leituras do modo como se concebe a proposta de hospedagem, não obstante exista um conjunto de características que são comuns a todas as MEHs, porque são consagradas no enquadramento legal da estrutura política. Todavia, a leitura da proposta de hospedagem pode aproximar a casa mais do serviço básico (e.g. *bed & breakfast*) ou, opostamente, de um serviço diferenciado e formalizado (e.g. hotel de charme).

11.1.18 “Propondo uma Hospedagem Diferenciada”

A MEH necessita de se diferenciar das casas congéneres e do alojamento massivo. O modo de o fazer é propor uma hospedagem diferenciada e uma maior articulação da casa na envolvente.

Algo que diferencia a casa é a sua identidade, que reporta para as significações familiares, para a tradição e genuinidade. A utilização deste apego familiar é, por vezes, concretizado num pequeno-almoço com receituário avoengo.

Assim, para a MEH não se limitar a um *bed & breakfast*, pode ter complementos, como, por exemplo, degustação de vinhos, serviços gastronómicos, sessões de música e *workshops*. Ou seja, pode aproximar-se dos serviços que são disponibilizados pelo alojamento massivo. Pode, também, haver uma intensificação da formalização do modelo que, no fim da escala, o aproximará do alojamento massivo.

Diferenciar a proposta de hospedagem no pequeno-almoço pode significar complementar o pequeno-almoço continental com fruta exótica, doces tradicionais, variedade. A diferenciação da hospedagem pode ser exponenciada compatibilizando MECs (e.g. a MEH e a atividade

agrícola), o que granjeará produtos caseiros que são consumidos pelo hóspede, sendo uma mais-valia que a modalidade tem por comparação com o alojamento massivo.

Neste caso, a proposta de hospedagem representa uma filosofia de funcionamento, uma interpretação da MEH, tendo o enquadramento legal da estrutura política a servir de moldura geral, mas introduzindo aspetos específicos. A proposta deve consistir numa experiência única que só a casa oferece na envolvente. Na realidade, cada proprietário de casa de MEH incorpora na mesma os seus temas.

O anfitrião necessita de dar uma visibilidade diferente à casa no período de baixa afluência para ocupar mais a capacidade de hospedagem da mesma; trata-se de articular experiências na envolvente.

A proposta de hospedagem reflete a situação particular da casa, a sua identidade, a sua envolvente e a fisionomia do seu espaço exterior. Acrescentar valências à MEH permite diferenciá-la da proposta de hospedagem básica (*bed & breakfast*), permitindo à MEH competir em melhores condições.

Fazer igual não atrai nada. Mesmo se se criar uma montra, ela tem de ser diferente. No TH é importante despertar a curiosidade. Cada quarto tem um tema aqui. Escolheram um quarto e, depois, disseram se durante o ano podem alugar um quarto sempre diferente. As pessoas necessitam de ter sempre experiências diferentes. Isso atrai as pessoas para terem sempre uma experiência diferente.
[Entrevista n° 42]

Como é natural, a proposta de hospedagem depende da dedicação do anfitrião, bem como dos equipamentos lúdicos existentes na casa. Na realidade, a valorização da hospedagem exercida pelo anfitrião constitui um importante fator diferenciador. Por outro lado, a experiência ativa na casa, embora não seja um dos fulcros da MEH, pode ser uma forma importante de diferenciação relativamente às casas congéneres.

A MEH também se diferencia das casas congéneres pela exclusividade da casa e pelo estilo de refuncionalização que assume. Na verdade, a diferenciação é estabelecida logo de início pela estrutura política, através do enquadramento legal.

Outro modo de diferenciar a MEH do alojamento massivo é confeccionar o pequeno-almoço no momento e optar por produtos biológicos, bem como pessoalizar o serviço de refeições.

A MEH deve diferenciar tanto quanto lhe seja possível a proposta de hospedagem para compensar a falta de funcionalidade da casa. A diferenciação efetiva da proposta de hospedagem justificará uma elevação do preço da hospedagem (e.g. serviço de saladas e sumos na piscina e espetáculos de folclore).

Outro modo de diferenciar é levar os hóspedes a participar em atividades dentro da casa (criando provas de vinhos, criando visitas pagas ao jardim, etc.). Auscultando as necessidades e gostos do hóspede, o anfitrião será suscetível de criar uma proposta de hospedagem diferente, porque mais personalizada.

A diferenciação da proposta de hospedagem poderá estar dependente da capacidade de hospedagem da casa. Na realidade, determinado tipo de experiências não se justificarão com uma ocupação reduzida (um número reduzido de hóspedes pode não justificar um serviço de jantares).

Para ser bem-sucedida na fase de profissionalização, a MEH não pode apenas apresentar um B&B; tem de apresentar uma proposta que seja singular e que conduza ao prolongamento da relação de hospedagem do cliente.

Em suma, a diferenciação da proposta de hospedagem por referência ao alojamento massivo é concretizada nas refeições confeccionadas com produtos caseiros, na articulação da MEH com a envolvente, na valorização da hospedagem que o anfitrião logra.

Na realidade, cada vez mais o hóspede procura propostas de hospedagem diferenciadoras, que não se repitam de hospedagem para hospedagem. Ao fazer uma leitura diversa da MEH, o anfitrião será mais bem-sucedido a amiudar a relação de hospedagem com os clientes.

Acresce que, estando bem articulada na envolvente, a MEH pode oferecer um pequeno-almoço que deve incluir produtos genuínos da região. Produtos com imagem da casa são outra forma de promover a casa.

Com efeito, as experiências que constituem a proposta de hospedagem podem ser destinadas não só apenas aos hóspedes como, também, aos excursionistas. Inclusive, podem tornar a envolvente mais atrativa, incrementando a utilidade pública da casa. A casa pode, assim, converter-se num ativo turístico da envolvente.

Existe alguma variedade nas refeições que a casa serve ao turista. Se o pequeno-almoço é servido por todas, há algumas que servem refeições leves no verão e há outras que servem jantares por encomenda.

Portanto, a ocupação da capacidade de hospedagem e a consequente elevação da sustentabilidade da MEH dependem de uma proposta de hospedagem que retenha os hóspedes à casa.

11.2 “Estilos de Refuncionalização”

Abaixo explanamos os três “Estilos de Refuncionalização” que vislumbrámos após uma detalhada e reiterada classificação de memorandos: o “Estilo Clássico”; o “Estilo Híbrido”; e o “Estilo Moderno”. Tal como sucede na tipologia de anfitriões que aduzimos, estes estilos denotam uma variação substancial na MEH, alicerçada numa combinação de dimensões.

11.2.1 “Estilo Clássico”

Na MEH clássica, a comensalidade é, normalmente, comunitária. Os hóspedes sentam-se à mesma mesa do anfitrião quando ele dispõe de pessoal suficiente para cuidar do serviço de refeição; se não, optará por controlar a prestação do serviço e auscultar as necessidades do hóspede, para, se for caso disso, pessoalizar.

Neste estilo verifica-se, tendencialmente, uma maior aproximação por parte do anfitrião. Os anfitriões que instituem um estilo de hospedagem clássico parecem não estar academicamente vocacionados para o turismo. Neste estilo de hospedagem, os donos, uma vez que são, potencialmente, menos vocacionados e, eventualmente, apresentam uma menor capacidade gestora e uma menor competência tecnológica, adotam a estratégia de oferecer uma visibilidade que gera no hóspede expectativas inferiores à proposta de hospedagem.

Têm arquitetura antiga e por dentro os quartos renovados. Eu continuo com um estilo muito português. Não vale a pena estarmos a imitar os hotéis. É uma casa de família; mantenho o mobiliário, este ambiente e jardins (não são jardins feitos). Tem o cunho da região! [Entrevista nº 43]

Este estilo exige menos dedicação da parte do anfitrião e confere menos autonomia aos hóspedes. É um modelo mais informalizante. A identidade da casa é intocada, não havendo uma formalização efetiva da MEH. A proposta de hospedagem é, com frequência, básica.

Não obstante, a MEH de estilo clássico pode optar por um modelo híbrido nos anexos para seduzir hóspedes não sensíveis ao estilo clássico e, assim, conseguir uma maior sustentabilidade da casa.

Os anfitriões que escolhem este estilo articularão menos a casa na envolvente e trabalharão menos em rede. Neste caso, haverá uma menor autonomia, quer de hóspedes, quer da família anfitriã. Neste estilo, haverá uma maior aproximação da família anfitriã, uma vez que aos hóspedes é conferida menos autonomia. No estilo clássico, a hospedagem é feita, essencialmente, na casa-mãe. A formalização, característica de alojamentos massivos, está aqui ausente.

O estilo clássico opera uma menor refuncionalização da identidade da casa – pelo que podemos não encontrar televisões no quarto porque os donos da casa não têm esse hábito.

O estilo moderno de MEH, característico da fase de profissionalização, parece adotar um contacto menos próximo do que sucede com o estilo clássico, típico da fase de improvisação. Não obstante, o contacto próximo típico do estilo clássico é garantia de diferenciação da MEH face ao alojamento massivo.

De igual modo, na fase de profissionalização, existe uma tendência para a segregação espacial; já no estilo clássico de MEH, a função do anfitrião como valorizador da experiência é mais saliente. A importância conferida à personalização é, neste estilo, feita em detrimento da formalização da proposta de hospedagem.

A escolha de cada um dos estilos estará, também, ligada ao tipo de anfitrião (o continuador terá tendência a escolher um estilo moderno, o iniciador eminentemente o estilo clássico). O anfitrião que não se quiser dedicar suficientemente escolherá o estilo clássico porque este lhe permitirá informalizar. Porém, no estilo de hospedagem clássico, o anfitrião terá de abdicar mais da sua intimidade para se aproximar do hóspede, tendo, também, de contactar de perto com a privacidade dos hóspedes. O estilo clássico terá tendência a preservar a identidade da casa utilizando o recheio genuíno da mesma que ali está porque tem vinculação familiar.

O estilo clássico suscita o interesse apenas de uma clientela reduzida, que é a que tem sensibilidade para a MEH e que é suscetível de sacrificar a formalização em benefício da personalização, da fruição da identidade da casa e do papel valorizador e facilitador do anfitrião.

Uma vez que, na MEH de estilo clássico, a hospedagem é feita na casa-mãe, sempre que o proprietário compra recheio, procura fazê-lo em consonância com a identidade da casa. Já nos anexos (típicos do estilo híbrido e moderno), o recheio pode ser mais formal e funcional.

Pelo facto de não se arrendar a casa, mas sim quartos, neste estilo há um carácter *voyer* de uma forma de vida ligada à aristocracia tradicional (e.g. casaco do anfitrião estirado na cadeira do hall, velhos tapetes, fotografias de antepassados da família, cujas vivências são desconhecidas para os hóspedes).

Em resumo, a maior proximidade de contacto e pessoalização permite compensar uma maior informalidade da proposta de hospedagem. Uma vez que formaliza pouco, este estilo poderá flexibilizar mais os preços, porque não enferma dos encargos fixos de refuncionalização acrescida. A MEH de estilo clássico opta pela proximidade arraigando-se à fase de improvisação, diferenciando-se, desta maneira, por optar não aceder à fase da profissionalização.

11.2.2 “Estilo Híbrido”

O tipo de hóspedes varia consoante o estilo de refuncionalização da MEH da casa. Existe a possibilidade de, na mesma casa, coabitarem dois sistemas: a MEH de estilo clássico, que tem lugar na casa-mãe, e a MEH de estilo moderno, que tem lugar nos anexos (ver Figura 32).

O anfitrião pode refuncionalizar para transformar um estilo clássico num estilo híbrido, aumentando, deste modo, a capacidade de hospedagem, ao alterar a identidade dos anexos. Refuncionalizando, o anfitrião pode aplicar a MEH exclusivamente nos anexos, onde terá mais autonomia. Deste modo, o anfitrião aproveitará o financiamento da estrutura política para expandir a capacidade de hospedagem da MEH, podendo, assim, elevar a sustentabilidade. Na realidade, a adoção de um estilo híbrido estará dependente de uma elevação da capacidade de hospedagem da casa.

De facto, o anfitrião poderá diversificar a MEH da casa se esta tiver suficiente dimensão, criando dois modelos, um na casa principal e outro nos anexos. Tal poderá concorrer para que seja suscetível de acolher as duas tipologias de hóspedes (i.e., sensíveis e insensíveis), algo que não sucederia se a casa-mãe fosse a única com capacidade de hospedagem aberta.

Na realidade, na MEH parece haver alguma indefinição entre tradição (representada pelo estilo clássico) e contemporaneidade (representada pelo estilo moderno) para corresponder às pretensões dos hóspedes.

O estilo híbrido requer menos dedicação por parte do anfitrião, mas o seu funcionamento pode estar limitado pela dimensão da casa, podendo necessitar de *outsourcing* para a sua implementação.

Do mesmo modo, os anfitriões podem refuncionalizar a casa tendo como paradigma uma MEH, hotel rural ou agroturismo; porém, estas fronteiras parecem ser porosas, uma vez que a casa do anfitrião pode ter uma forte presença no agroturismo e ter uma presença diminuta na MEH, a despeito da estrutura legal. Portanto, optar por um estilo híbrido pode permitir continuar a MEH, mas oferecendo menos dedicação e níveis inferiores de aproximação e de valorização da hospedagem por parte do anfitrião. Por outro lado, o estilo híbrido permitirá uma elevação da sustentabilidade da MEH, uma vez que não comporta baixas sustentabilidades devido ao facto de o anexo não ter uma identidade diferenciada e não enfermar de uma funcionalidade desadequada para a MEH.

Será o hóspede a optar pelo estilo mais progressivo do anexo ou pelo estilo mais clássico da casa, de acordo com o tipo de fruição que quer ter da hospedagem. Na realidade, a casa pode albergar mais do que uma modalidade económica de exploração da hospedagem, beneficiando dos menores constrangimentos que um estilo híbrido apresenta. Logo, nos anexos pode ser praticada uma MEH de estilo híbrido, em que o hóspede não está sujeito a um contacto próximo que, por força, existe nas divisões comuns da MEH de estilo clássico.

O estilo híbrido mistura a MEH de estilo clássico com estruturas típicas de alojamento massivo. Pode, inclusive, nestes casos não haver MEH de estilo clássico, hospedando-se os hóspedes somente nos anexos. Neste caso, a autonomia dos hóspedes é máxima e a proximidade de contacto é mínima.

Eu conheço pessoas que só têm turismo nos anexos. A razão é não quererem pessoas estranhas na casa. Só quero turismo com contacto direto com as pessoas.

[Entrevista n° 39]

Algumas casas optam por expandir a MEH para anexos, que reconvertem para alterar a sua funcionalidade original de antigas estruturas agrícolas. Não obstante, pode, mesmo, ser criada uma modalidade alternativa de exploração de hospedagem. Esta modalidade tem lugar em casas cuja recuperação pode ser mais profunda, evitando os problemas de sustentabilidade que a modalidade tradicional de exploração da hospedagem apresenta. Para além disso, os anexos

permitem que os grupos de hóspedes beneficiem de índices mais elevados de formalização da hospedagem.

Uma vez que o estilo híbrido permite uma maior autonomia, a relação de hospedagem pode ser prolongada. Este estilo pode, igualmente, diminuir os preços, uma vez que os encargos fixos de sustentabilidade são menores, visto que a estrutura dos anexos é mais moderna. Desta forma, este estilo poderá trazer mais hóspedes insensíveis à MEH, melhorando a sustentabilidade da modalidade. Acresce que, no período de baixa afluência, o anexo pode minimizar os encargos fixos de sustentabilidade.

11.2.3 “Estilo Moderno”

Os anexos permitem uma refuncionalização menos fiel à identidade da casa. Com efeito, o anfitrião pode assumir um estilo moderno de refuncionalização. Sucede que o recheio contemporâneo pode ser diferenciador relativamente às casas congéneres. As casas que adotem um estilo de hospedagem mais formal podem, assim, conferir uma visibilidade mais arrojada à casa, aliciando hóspedes que não são sensíveis à MEH, mas que procuram novidade.

É possível que o estilo moderno da MEH seja menos pessoalizado se o anfitrião quiser reduzir a sua dedicação, mas pode suceder que a diferenciação da proposta de hospedagem passe, também, pela pessoalização se o anfitrião estiver disposto a dedicar-se. A auscultação no sentido da pessoalização é feita mesmo antes da hospedagem. Para pessoalizar, o anfitrião terá de auscultar, mesmo quando adota um estilo moderno.

Na verdade, ao construir uma proposta de hospedagem – que é uma leitura da modalidade – certas escolhas terão de ser feitas, as quais poderão privilegiar a formalização em detrimento da identidade da casa.

Não obstante, o estilo moderno de refuncionalização pode aproximar-se do que o alojamento massivo tem para oferecer se apostar num recheio mais moderno e num ambiente, talvez, mais impessoal. Com efeito, as próprias áreas exteriores (jardins) podem ser alteradas para corresponderem ao ideário dos hóspedes não sensíveis.

Os estilos de hospedagem privilegiam determinada tipologia de hóspede. O mais clássico privilegia o hóspede sensível; o mais moderno e de recheio contemporâneo, os clientes insensíveis.

Sem embargo, a MEH tem de ter um pendor classicista que advém da identidade do empreendimento em que é realizada, mas é essencial a contemporaneidade que associámos à formalização (“ninguém quer dormir como se fazia no séc. XVII”). Então, é possível perspetivar um *continuum* de refuncionalização que vai de um estilo clássico, em que a genuinidade é máxima, a um estilo moderno, em que a contemporaneidade é cumulativa com o grau de formalização. Ademais, o estilo de hospedagem que se adota vai, também, condicionar o tipo de recheio (mais tradicionalista ou mais progressista) que se vai adotar porque este mimetiza uma identidade e um estilo de vida.

Existem, assim, três estilos de refuncionalização (clássico, híbrido e moderno) que divergem de casa para casa. Há casas que se acercam mais do alojamento massivo (e.g. *boutique hotel*) e outras que são mais próximas do *bed & breakfast* tradicional.

Contudo, em algumas casas, a identidade constitui uma encenação de autenticidade por parte de certos anfitriões que compram recheio clássico. Parece haver uma mudança de paradigma de uma MEH que pretendia mostrar como os anfitriões viviam (e.g. chapéu do proprietário pousado numa cadeira do Paço) para uma MEH de estilo mais contemporâneo, mais formalizado, mais em linha com o alojamento massivo, distinguindo-se, contudo, deste pela pessoalização contida na proposta de hospedagem.

Assim, a alteração para um estilo moderno pode ver o anfitrião continuador a acelerar a recuperação da casa para assegurar a continuidade em melhores condições do que sucedia com o anfitrião iniciador, havendo, paralelamente, uma passagem da fase de improvisação para a de profissionalização.

A formalização que o estilo moderno encerra aproxima a casa do alojamento massivo, ao disponibilizar serviços por encomenda, comodidades várias e equipamentos lúdicos. Para se atingir uma MEH com excelente reputação, podendo, assim, aumentar os preços, a proposta de hospedagem não pode limitar-se ao espaço oferecido.

Modernizar mantendo a genuinidade pode ser a maneira de aumentar a quantidade de hóspedes insensíveis que se alojam na casa e manter a frequência de hóspedes sensíveis.

Deste modo, a proposta de hospedagem não é, de modo algum, estandardizada em todas as casas de MEH. Umas adotam um estilo de hospedagem que se assemelha mais a um estilo clássico (i.e., *bed & breakfast* tradicional), ao passo que outras assumem um estilo moderno (i.e., *boutique hotel*), com um conjunto de serviços incrementado que inclui algumas refeições.

Não obstante, a diferenciação da MEH de estilo clássico é maior do que a da MEH de estilo moderno, pelo que a MEH pode caminhar para uma versão de tal modo formalizada que perca a diferenciação da sua proposta de hospedagem e, deste modo, a razão de existir. Na realidade, se o fizer, a funcionalidade deficiente da casa prejudicará a sua sustentabilidade por comparação com o alojamento massivo.

Muitas destas casas são *bed & breakfast* e não dão informação nenhuma. Esta casa já começa a ser um *boutique* hotel. As casas de TH que queiram estar no topo acabam por se transformar em algo que já não é TH e também não é hotel. [Entrevista n.º 5]

Por conseguinte, é possível que a massificação no mercado faça com que as casas abandonem o estilo de hospedagem clássico em benefício do moderno para aumentarem a ocupação da sua capacidade de hospedagem e, consequentemente, a sua sustentabilidade.

Todavia, um estilo mais moderno pode exigir uma estrutura financeira positiva da casa. O ideal será, porventura, um meio-termo entre a MEH de estilo clássico e o alojamento massivo, ou seja, uma mescla de contacto próximo e pessoal e de formalização, mais característico do alojamento massivo.

Em síntese, no estilo moderno tenderá a haver um contacto menos próximo que no clássico e haverá uma maior autonomia do hóspede. Neste tipo de MEH, há uma maior articulação da casa na envolvente.

Na verdade, na fase de profissionalização, a adoção de uma MEH moderna pode constituir a única saída para garantir a sua sustentabilidade. É possível que esta MEH respeite menos a identidade da casa, formalizando-a. Nela, a proposta de hospedagem já não será básica e o anfitrião trabalhará em rede por forma a alancorar a MEH à fase da profissionalização. Este estilo consubstancia-se num recheio contemporâneo, com função exclusivamente devotada à hospedagem, que não materializa o apego familiar.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 32. Algumas características dos estilos de refuncionalização

CAPÍTULO XII

“ESTRUTURA POLÍTICA”

A categoria vertente é composta pelas subcategorias “Promovendo a Envolvente”; “Enquadrando Legalmente a Modalidade”; e “Financiando a Recuperação da Casa”.

12.1 “Promovendo a Envolvente”

A estrutura política não é fatora da boa visibilidade da MEH. Revela-se incapaz de obviar à fraca reputação de algumas casas congéneres. Na realidade, a estrutura política devia dinamizar mais a envolvente, criando atividades na mesma nos períodos de baixa afluência, nos quais é desejável haver mais ocupação da capacidade de hospedagem do que aquela que existe.

Algumas estruturas políticas locais, todavia, dinamizam mais a envolvente do que outras. Criando experiências na envolvente, farão com que esta tenha mais visibilidade no mercado e que esta se transmita às casas que adotam a MEH.

Na realidade, a estrutura política não faz promoção suficiente para dar visibilidade à envolvente e à MEH. Por outro lado, o seu enquadramento legal é, também, objeto de censura pelos anfitriões. Existe um problema de articulação das casas na envolvente que a estrutura política não é capaz de catalisar, pelo que terá de haver uma articulação que emane das pequenas empresas dessa envolvente e dos próprios anfitriões. Se tal não ocorrer, nada se faz.

Acho que sim. Essa devia ser uma obrigação do próprio município e não das casas. Se for lá fora, tentam-lhe vender 1001 atividades. Cá, esperam que as pessoas vão ao posto de turismo. Se as pessoas estiverem ocupadas em atividades, ficam mais tempo. Os municípios teriam interesse nisso. Em julho, agosto e setembro podia ser criado um roteiro. Os autocarros estão parados. Era uma forma de, em três meses, cobrando um custo reduzidíssimo, mostrar as valências da região. Quando o Estado apoia uma atividade como o TH com crédito a fundo perdido, devia promover mais

a atividade para ser ressarcido. Aqui dá-se dinheiro e se der deu, se não der não deu.

A autarquia não manifesta interesse no TH. [Entrevista n° 46]

Deste modo, a estrutura política revela-se incapaz de criar condições básicas para que os hóspedes desfrutem de experiências na envolvente. O investimento público é essencial para que haja uma articulação entre a MEH e as atividades de animação em que os hóspedes poderão envolver-se em período de férias. É necessária a atividade da parte dos poderes locais e centrais para que a envolvente permaneça ou se torne atrativa.

Assim, há uma carência de informação nos postos de turismo. A informação, por outro lado, está desatualizada. O facto de a estrutura política local não fazer o que deve para valorizar a proposta de hospedagem da casa e a experiência na envolvente pode ter implicações negativas na avaliação da hospedagem feita pelos hóspedes.

Ao promoverem efetivamente a envolvente das casas, as estruturas políticas incrementarão, também, a reputação da MEH, elevando a sua sustentabilidade. Ao investir em infraestruturas facilitadoras do turismo que têm um reduzido impacto, a estrutura política pode promover a envolvente e elevar a sustentabilidade da casa, através da melhoria infraestrutural.

Por outro lado, a estrutura política parece privilegiar algumas envolventes em detrimento de outras. A promoção micro é deixada ao acaso (e.g. coisas singelas, como panfletos de promoção local, não estão disponíveis em línguas estrangeiras). Acresce que a política de promoção da envolvente não é continuada no tempo e está-se sempre a recomeçar. Além disso, há uma má sinalização da envolvente. A promoção mais sensata é mais económica de que os macro projetos da estrutura política.

12.2 “Enquadrando Legalmente a Modalidade”

A subcategoria “Enquadrando Legalmente a Modalidade”, que a seguir se caracteriza, é formada pelas propriedades “Isentando-se do Enquadramento Legal”; “Aplacando o Enquadramento Legal”; e “Acatando o Enquadramento Legal”.

12.2.1 “Isentando-se do Enquadramento Legal”

As casas podem ou não estar classificadas pela estrutura política. De facto, estas edificações podem ser protegidas pela sua identidade singular, sendo exoneradas de certas obrigações relativamente ao enquadramento legal que onerariam a sua sustentabilidade. Assim, a estrutura política pode minorar as contribuições de casas que possuam uma identidade altamente exclusiva, elevando, assim, a sua sustentabilidade. Contudo, quando a estrutura política classifica a casa, o proprietário fica coartado na possibilidade de vender terrenos contíguos e dispor do seu património.

Logo, a estrutura política pode proteger a identidade da casa, protegendo, também, a sua envolvente. Tratam-se, desta forma, de benesses para a proteção da identidade da casa.

O facto de as casas classificadas terem isenção de IMI [Imposto Municipal sobre Imóveis] é uma forma de o governo ajudar as pessoas. Se a casa está isenta de impostos por essa via, a obrigação que se tem em conformidade é a porta estar aberta, mas não de portas escancaradas – ser útil! A casa está classificada. Todo o património classificado tem essa benesse. Os proprietários ainda têm essa isenção de IMI. Numa altura em que se atualizaram os IMIs, para uma casa desta dimensão seria incomportável pagar o imposto. [Entrevista n.º 9]

Sempre que a identidade da casa for preservada pela estrutura política, a recuperação estará mais dificultada pelo enquadramento legal. Sucede, ainda, que a estrutura política pode proteger a envolvente à casa de qualquer degradação se atribuir valor patrimonial à mesma. Portanto, a utilidade pública da casa suscita um carácter de excecionalidade do enquadramento legal.

12.2.2 “Aplacando o Enquadramento Legal”

A estrutura política estabelece um enquadramento legal que é mais lesivo da sustentabilidade no caso da MEH do que acontece com o alojamento massivo, daí que certas casas congéneres possam optar por uma outra MEH, porque exige menos dedicação do anfitrião e é mais sustentável.

Ademais, as estruturas políticas de determinada envolvente podem ter um enquadramento legal menos inimigo da sustentabilidade do que outras. Neste contexto, a casa pode optar por aplacar o enquadramento legal, mudando a moldura legal da MEH, mas perdendo reputação por descer de categoria com esta mudança.

Ao invés, a envolvente em que está localizada a casa pode ter um enquadramento legal mais favorável, o que permitirá um incremento de sustentabilidade. O facto de a casa estar localizada em determinada envolvente, que será valorizada pela sua recuperação e pela MEH, pode, também, levar a que haja um enquadramento legal mais mitigado. Ao beneficiar de um enquadramento legal dessa sorte, é possível que a identidade da casa seja mais salvaguardada pela estrutura política.

Na realidade, a classificação da modalidade pela estrutura política é subjetiva. Contudo, o cumprimento do enquadramento legal exige à casa um conjunto de requisitos de formalização. Muito frequentemente, os proprietários não querem cumprir os requisitos de formalização exigidos pela estrutura política e optam por outras modalidades.

Deste modo, existe uma grande indefinição no enquadramento legal, o que leva a que, muitas vezes, a modalidade que é apresentada e sancionada seja diferente daquela que é, efetivamente, praticada. A estrutura política exige que a modalidade cumpra normativas que não se coadunam com a identidade da casa, fazendo com que a refuncionalização contenda com a vida familiar.

Por outro lado, na fase de profissionalização, parece haver uma tendência do enquadramento legal para eximir o anfitrião do contacto próximo com os hóspedes. Isto conduz, porventura, a um incremento dos anfitriões profissionais. Ao flexibilizar a presença do anfitrião, a estrutura política poderá ter contribuído para alterações na modalidade, no sentido de uma menor dedicação do anfitrião/proprietário, na possibilidade de delegação da tarefa de anfitrião e de uma maior autonomia dos hóspedes.

Ademais, na fase de profissionalização, a fiscalização, que estava a cargo das estruturas políticas centrais, está a descentralizar-se, ficando sob a alçada das estruturas políticas locais.

É importante ter a noção de que o TH é uma classificação muito subjetiva, pois cada Câmara Municipal interpreta os critérios definidos por lei como entende. A classificação de um imóvel dito “apalaçado” pode ser uma num município e, no município vizinho, ser outra. Existem casas que preenchem os requisitos para serem classificadas com TH, cujos proprietários, para se furtarem ao cumprimento de

determinados requisitos, tudo fazem para serem classificados como Alojamento Local. Isto também se está a passar com hotéis que poderiam ser classificados de três estrelas e preferem ser Alojamento Local. Como deve saber, um dos objetivos a curto prazo da Secretaria de Estado do Turismo é regulamentar o Alojamento Local e, em simultâneo, combater os clandestinos. [Entrevista nº 11]

Não obstante, existem várias casas que não cumprem o enquadramento legal da MEH que vigorou na fase de improvisação, como a presença/vivência do anfitrião na casa durante a proposta de hospedagem. De igual modo, a atividade fiscalizadora da estrutura política não inibe que casas congêneres se isentem do enquadramento legal adverso da MEH para elevar a sua sustentabilidade, estabelecendo outras modalidades que não têm os encargos com as estruturas políticas que esta MEH tem. Desta forma, estas casas conseguem praticar preços mais reduzidos.

12.2.3 “Acatando o Enquadramento Legal”

Para implementar a MEH, o anfitrião tem de obedecer aos ditames da estrutura política para que a fiscalização não ponha fim à atividade. Na verdade, a estrutura política não cria um clima de incentivo à modalidade. Não existem medidas com impacto positivo para a MEH. Aliás, as obrigações estão a tornar-se mais onerosas, reduzindo a sustentabilidade da MEH.

Ademais, a proposta de hospedagem pode não se adequar completamente à modalidade tal como está sancionada pelo enquadramento legal. O anfitrião terá de dedicar-se a cumprir com a fiscalização da estrutura política, uma vez que a casa tem prazos limitados para cumprir com as diretrizes da inspeção. Por outro lado, o anfitrião pode ter que contratar pessoal em regime de *outsourcing* (i.e., contabilista) para cumprir com o enquadramento legal, com a consequente quebra de sustentabilidade. Com efeito, o enquadramento legal está em constante mudança, o que deixa os anfitriões receosos do futuro da MEH. Por um lado, a estrutura política facilita a implementação da MEH através financiamentos com facilidades de pagamento; por outro, o enquadramento legal revela-se burocrático em determinados aspetos.

O enquadramento legal é uma condicionante da MEH. Como tal, a casa poderá ter de refuncionalizar-se para se adaptar às exigências da estrutura política. Por outro lado, as limitações são muito variáveis.

Acresce que a estrutura legal tem de ser observada mesmo em períodos de baixa afluência, época em que a sustentabilidade é demasiado reduzida. Sucede ainda que, para cumprirem com o enquadramento legal, alguns anfitriões têm de possuir elevada competência tecnológica.

Na verdade, o enquadramento legal, ao mudar constantemente, pode inibir o anfitrião de investir na MEH. Por outro lado, um enquadramento legal desfavorável pode, também, afastar anfitriões de aderirem ao modelo, preferindo modelos alternativos com enquadramentos legais menos exigentes.

Por um lado, o enquadramento legal da MEH confere-lhe maior visibilidade, reputação e permite elevar os preços; por outro, existe um carácter discriminatório para a MEH, uma vez que há um conjunto de matérias legais às quais as MEHs têm de atender e que casas congéneres, que obedecem a outra moldura legal, não têm. Por conseguinte, existem casas que têm, também, uma identidade genuína e exclusiva, mas que não querem ser classificadas como MEH porque tal obrigaria os anfitriões a dedicarem-se mais. Assim, optam por incluir a casa noutra MEH.

Uma vez que o enquadramento legal da MEH seja percecionado negativamente, como inimigo da sustentabilidade, os proprietários podem entender manter a proposta de hospedagem apenas alterando o enquadramento legal aplicado à MEH. De facto, o enquadramento legal não tem em conta a identidade particular das casas. Do mesmo modo, o enquadramento legal pode ser discriminatório atendendo à envolvente em que a casa se encontra, levando a uma concorrência desleal.

[...] O SEF [Serviço de Estrangeiros e Fronteiras] e uma série de coisas no fornecimento de informação, contabilidade, etc. A casa tem uma avença mensal com uma contabilista. Tem um programa para dar números ao INE. Quando um turista chega, tenho três dias para enviar os nomes. Há que cumprir, tive, no outro dia, os tipos do SEF que queriam ver a documentação. Uma casa destas está sujeita a que entrem indivíduos da ASAE [Autoridade de Segurança Alimentar e Económica] para fiscalizar. A nossa formação é mínima. Falamos uns com os outros para sabermos como agir relativamente às exigências. Mas as coisas têm de funcionar. Tenho oito dias para comunicar ao INE quantos hóspedes tive e quanto faturei. O INE envia avisos. As coisas funcionam assim. Se temos de ter pessoas a fazerem essas coisas, o melhor é fecharmos portas. [Entrevista nº 45]

A MEH é, também, objeto de enquadramento legal discriminatório por comparação com o alojamento massivo. Tal ocorre porque a estrutura política estabelece molduras legais iguais para a MEH e para os alojamentos massivos, o que é lesivo para a MEH, cuja funcionalidade da casa é limitadora da formalização.

Sucedem, também, que algumas casas congêneres veem a sua sustentabilidade incrementada porque se furtam à observância de qualquer moldura legal. Como é natural, esta discriminação permite às casas congêneres reduzirem os preços, elevando a sustentabilidade.

De igual maneira, parece haver uma grande heterogeneidade relativa ao estilo de refuncionalização, sendo que a única coisa que concorre para a sua uniformização é o enquadramento legal. De resto, a MEH parece confusa aos olhos dos hóspedes internacionais e nacionais. Neste âmbito, o enquadramento legal estabelece as invariantes da MEH, ainda que haja anfitriões manipuladores, que até a estas normativas se subtraem.

Na realidade, o próprio enquadramento legal obriga a que se refuncionalize a casa para a adaptar à sua função de MEH (e.g. incluir aquecimento central, incluir uma casa de banho por cada quarto). Todavia, na fase de profissionalização, a refuncionalização fica cada vez mais constringida pelo enquadramento legal.

12.3 “Financiando a Recuperação da Casa”

A subcategoria em epígrafe é moldada por seis propriedades, nomeadamente: “Condicionando o Financiamento à Fidelidade ao Projeto de Recuperação”; “Condicionando o Financiamento à Sustentabilidade da Modalidade”; “Condicionando o Financiamento à Adesão à Modalidade”; “Utilidade Pública”; “Financiando para Elevar a Intensidade de Recuperação”; e “Financiando para Aumentar a Capacidade de Hospedagem”.

12.3.1 “Condicionando o Financiamento à Fidelidade ao Projeto de Recuperação”

É possível que a estrutura política seja tanto mais restritiva com a recuperação quanto maior for o seu impacto na envolvente. Se se tratar de uma casa com identidade classificada, o proprietário poderá estar mais constringido no que toca à recuperação, tendo de interferir o mínimo possível na identidade da casa.

Para obter incentivos financeiros à recuperação, o anfitrião de linhagem recorrerá a parceiros que criam projetos de arquitetura e viabilidade económica da MEH. Assim, a refuncionalização é feita tendo em conta o enquadramento legal e altera-se o projeto para que este seja aprovado pela estrutura política. Com efeito, em caso de financiamento, a refuncionalização tem de respeitar o projeto aprovado pela estrutura política, que é a entidade financiadora.

Paguei a um arquiteto. Fiz o projeto em 2001. O projeto foi metido no Ministério da Economia e saiu reprovado. O orçamento era alto demais. O tempo foi passando. O projeto de arquitetura ainda existia e, mais tarde, resolvi fazer isto à minha conta. O apoio da ATAHCA veio depois. [Entrevista nº 48]

Caso a recuperação não cumpra com o projeto de arquitetura, a MEH não beneficiará de capital com facilidades de pagamento. Além disso, a casa pode beneficiar de financiamento da estrutura política somente quando a recuperação estiver terminada. Por conseguinte, a estrutura política fiscalizará a concretização do projeto de arquitetura da casa, caso haja discrepância com o que foi projetado, podendo tal implicar a suspensão do incentivo financeiro. Do mesmo modo, a quantidade de capital com facilidades de pagamento facultado pela estrutura política está, também, dependente do nível de coerência entre o projeto de arquitetura e a concretização do mesmo.

Assim, para se financiar junto da estrutura política, o anfitrião terá de solicitar a agentes externos que projetem a sustentabilidade da MEH. Neste contexto, o projeto de investimento pode ser manipulado para obter capital com facilidades de pagamento. Não obstante, a casa pode implementar a MEH sem um projeto de investimento.

12.3.2 “Condicionando o Financiamento à Sustentabilidade da Modalidade”

O financiamento do projeto está dependente da sustentabilidade do mesmo, da capacidade de hospedagem da casa e do investimento em capital próprio. Neste contexto, o proprietário pode procurar uma empresa para criar um projeto de financiamento. O financiamento pode beneficiar de juros bonificados.

Os anfitriões não vocacionados poderão elaborar projetos de investimento menos sustentáveis. Quanto mais capital com facilidades de pagamento o projeto de investimento angariar, mais se elevará a sua sustentabilidade. Para obter capital com facilidades de pagamento, o anfitrião terá de criar dois projetos, um de arquitetura e outro de sustentabilidade. Para obter o financiamento das estruturas políticas, o anfitrião elaborará um projeto de sustentabilidade económica e será perante esse projeto que o financiamento para a recuperação terá, ou não, lugar.

Para conseguir financiamento da estrutura política, a MEH deve ser considerada sustentável. Caso tal não aconteça, o anfitrião, para implementar a atividade, terá de recorrer ao capital próprio ou a capital sem facilidades de financiamento.

Nós fizemos, na altura, um projeto económico, em 2009. Procurámos uma empresa – a *Open Space* – que criasse projetos de viabilidade económica. A casa tem só seis *suites*. Necessitaríamos de três anos para começar a rentabilizar. O espaço multiusos é o que achámos que rentabilizaria mais a casa. [Entrevista nº 42]

Acresce que, ao candidatar-se ao financiamento, o dono da casa pode ter de ser obrigado a possuir determinado capital próprio e, para tal, terá de pagar a recuperação da casa, não com receitas da MEH, mas através de outras modalidades de exploração económica, como a agrícola ou a florestal.

Deste modo, o capital é emprestado pela estrutura política por meio de reembolso e o proprietário tem de garantir capital perante a banca para que o mesmo seja libertado. O proprietário necessita de enviar provas de pagamento a agentes da recuperação às estruturas políticas para que possam ser libertadas mais tranches. Por vezes, o reembolso tarda a ser recebido depois do projeto. Somente no final haverá uma fiscalização para apurar se haverá reembolso completo a fundo perdido. Os intervalos de reembolso são muito rápidos.

12.3.3 “Condicionando o Financiamento à Adesão à Modalidade”

Existem obrigações legais a que as reconversões devem estar sujeitas (e.g. cada quarto ter quarto de banho próprio). O empréstimo em condições favoráveis tem condições, obrigando o

proprietário a refuncionalizar a casa durante determinado tempo (e.g. adotar a MEH durante 10 anos).

Quando a refuncionalização não é corretamente planeada, a estrutura política não financia o projeto. Para a estrutura política financiar parte do projeto com capitais a fundo perdido, a recuperação tem de cumprir com as fiscalizações. O resto do capital a investir terá de ser próprio, uma vez que a banca não faculta capital emprestado a empresas recém-criadas (dado que são deficitárias).

Trata-se de angariar capital para preservar a casa onde ele é emprestado em melhores condições. Se a retribuição que a casa tem de dar para assegurar a continuidade é abrir-se ao público durante 10 anos, assim se fará.

Houve apoios que promoveram essa dinâmica, para passar para TH. O apoio monetário a fundo perdido foi concedido, desde que se mantenha durante cinco anos dois funcionários a trabalhar. Foi um apoio muito bom. Para o volume de obras era preciso ter dinheiro. Tudo que me oferecem é tudo bom. Foi importante estar ligado ao ramo de engenharia e construção civil para tirar o melhor rendimento do projeto. Tive todo o apoio de todas as entidades para se fazer o mais rapidamente possível. As entidades já conheciam a casa. Acreditaram no projeto. As entidades foram importantes para tornar o projeto célere. Foi uma equipa. Ajudaram-nos muito. Fiz a casa num ano e três meses – tempo recorde. A casa tem cinco andares de 90 m² cada piso. [Entrevista n^o 53]

Assim, para obter o financiamento externo favorável – que assegurará a continuidade da casa – o anfitrião pode ser obrigado a abrir a casa à MEH. O projeto de investimento deve cumprir os trâmites das estruturas políticas comunitárias e centrais. A MEH pode ser financiada pela estrutura política tendo em conta o seu enquadramento legal. A casa será objeto de um projeto de arquitetura, em que se prevê uma reconversão, tendo em conta o valor da casa. O financiamento está dependente da convergência entre a reconversão concreta e o projeto de reconversão desenvolvido pelo arquiteto.

A MEH somente foi implantada porque o capital emprestado pela estrutura política a viabilizou e tornou mais apelativa esta solução em relação à da venda ou à adesão a outra modalidade de exploração económica.

Aquando da fase de improvisação, possivelmente, o financiamento da MEH para a recuperação estaria mais facilitado. Nesse momento os fundos comunitários são essenciais para impulsionar a reconversão, conseguindo modos alternativos de conservar a casa, mantendo-a na família. Não obstante, houve casos de enganos em que as estruturas políticas facultaram fundos sem observarem que as casas cumprissem o seu potencial turístico.

Os programas financeiros de incentivo à recuperação das casas concederam um período de carência aos proprietários, que, possivelmente, lhes deu a oportunidade de iniciarem a implementação da MEH nas melhores condições, ainda que estivessem obrigados a ficar associados à MEH por um determinado período de tempo.

O facto de obterem capital a fundo perdido parece ter funcionado como um incentivo para os anfitriões reconverterem as casas, pese embora o pagamento dos juros, em alguns casos, ter sido feito com capital próprio porque a sustentabilidade da casa não permitia cobrir os custos.

Em suma, os empréstimos a fundo perdido constituíram a oportunidade que os proprietários viram de recuperar a casa. Como contrapartida, tiveram de abrir a casa ao turismo. Não obstante, verifica-se a existência de casos de alguns anfitriões não vocacionados que, quando pagam o empréstimo, assumem como eclipsada a necessidade e o interesse de receberem hóspedes, uma vez que o essencial está feito – a recuperação que permitirá assegurar a sua continuidade em boas condições.

12.3.4 “Utilidade Pública”

A MEH oferece capacidade de hospedagem em envolventes onde ela é escassa. Candidatando-se a fundos, o proprietário será beneficiado se houver proveito da estrutura política em reabilitar economicamente a envolvente através da MEH. Caso contrário, terá de procurar fundos junto da estrutura bancária, com condições menos favoráveis pagamento.

Com é sabido, a MEH foi um projeto iniciado pela estrutura política em envolventes-piloto, situação esta que pode explicar a sua geografia. Dentro do gérmen da atividade está a própria recuperação do património arquitetónico e a necessidade sentida pela estrutura política e pelos proprietários de usarem a modalidade como forma de gerarem receitas para a sua manutenção.

Assim, a modalidade foi criada pela estrutura política tendo em vista a preservação do património arquitetónico das casas, numa altura em que a agricultura começava a ser um setor cada vez mais precário. Trata-se de uma terceirização do setor primário.

As casas têm utilidade pública, uma vez que a sua identidade, que é historicamente relevante, deve ser preservada e uma vez que, ao abrirem as suas portas aos estrangeiros, as casas e os anfitriões mostram aos turistas como se vive na envolvente. As casas constituem, também, um meio de estabelecer uma ponte genuína entre o país presente e o passado da envolvente.

Por outro lado, certos anfitriões têm um acesso mais facilitado à estrutura política, o que lhes permite receber dotações a fundo perdido em condições mais favoráveis. Assim, o carácter de utilidade pública pode ser mais informal do que, propriamente, algo legalmente estabelecido. Se tiver conhecimentos de alguém influente, o anfitrião pode obter “estatuto” de utilidade pública tendo de oferecer menos garantias. Ter acesso privilegiado aos agentes da estrutura política pode conduzir a que a casa seja mais facilmente considerada como sendo de utilidade pública, facilitando, desta forma, o financiamento da refuncionalização e acelerando o ritmo da intervenção.

Em 2008, o meu pai pensou que, ou vendia a casa, ou fazia alguma coisa. Concorremos ao PRODER e conseguimos o apoio graças a estarmos associados à Rota do Românico. Pensou-se que a rota necessitava de apoio com qualidade. [...] Quanto a valores, não sei. O projeto só existe porque tinha margem financeira para avançar. Com o dinheiro, na altura, a dar. [*Entrevista nº 44*]

Ademais, as casas podem servir como equipamento cultural esporádico para os eventos patrocinados pela estrutura política da envolvente. Na realidade, os proprietários têm consciência de que a boa reputação da casa significa a boa reputação do país. As casas beneficiaram de juros bonificados e créditos a fundo perdido, gratificações estas que atestam o seu carácter de edifícios de utilidade pública. Assim, a estrutura política protege a identidade da casa quando esta é singular.

Devido ao facto de haver poucos alojamentos na envolvente, a utilidade pública de refuncionalizar a casa pode conduzir a que as estruturas políticas decidam financiar a recuperação da mesma.

Se a casa for percecionada pela estrutura política como tendo uma maior utilidade pública, o anfitrião poderá isentá-la de algumas obrigações contributivas do enquadramento legal, mantendo, porém, a visibilidade e o nível do preço praticado, evitando, deste modo, aplacar o enquadramento legal por outras vias, designadamente mudando de modalidade ou categoria.

12.3.5 “Financiando para Elevar a Intensidade de Recuperação”

A MEH constitui, igualmente, uma forma de que as estruturas políticas se servem para financiarem uma intervenção de alta intensidade, para a qual o capital próprio do proprietário, por si só, possivelmente não chegaria.

Existe um regime de juros especial para a refuncionalização. Para recuperar profundamente, o anfitrião terá de recorrer à estrutura política. O financiamento junto das autoridades justifica-se quando se pretende recuperar profundamente a casa, seja para aumentar a sua capacidade de hospedagem, seja para criar equipamentos lúdicos.

Não obstante, como já foi referido, o anfitrião pode utilizar o financiamento das estruturas políticas para recuperar profundamente a casa e, posteriormente, não implementar a MEH, pois tal acarretaria dedicação e perda de autonomia sobre a casa.

O TH nasceu, também, de uma necessidade de recuperar o património arquitetónico. No país, muitas casas apalaçadas estavam abandonadas. Os filhos não conseguiam conservar. O Estado conseguiu recuperar um parque de casas que, de outra forma, se teriam perdido. Ninguém pode criar uma coisa de raiz e fazer TH. Tem de ser sempre aproveitada parte da estrutura. [Entrevista nº 20]

O financiamento das estruturas legais tem sido fundamental para a implementação da MEH, fase em que, tendencialmente, a recuperação é mais profunda. Assim, a MEH e o financiamento que gerou permitiram que as casas estejam, hoje, recuperadas e a funcionar. Os fundos comunitários contribuíram para que obras muito avultadas, que exorbitavam o capital próprio do proprietário, fossem feitas em condições vantajosas, trazendo o património à comunidade.

12.3.6 “Financiando para Aumentar a Capacidade de Hospedagem”

O financiamento é feito por unidade de hospedagem recuperada, devendo o restante ser coberto com capital próprio do anfitrião. A estrutura política cria condições de empréstimo favoráveis para refuncionalizar, sendo que, portanto, a capacidade de hospedagem projetada

pode ser alterada mediante os incentivos financeiros da estrutura política. A recuperação concretizou-se na construção de divisões de hospedagem e divisões comuns, bem como de anexos.

A ideia principal foi só a recuperação da casa. [...] Quando fizemos os apartamentos, fomos penalizados e não pudemos aceder. Não fomos beneficiados com os fundos da comunidade, só assim se podia fazer um projeto. Tínhamos projetado os oito quartos sem estudo de viabilidade. Era um determinado montante por cada quarto. De 800.000 escudos por quarto era o empréstimo. Como precisávamos de muita obra, queríamos aproveitar, mas chegámos à conclusão que iam estragar a casa e não fomos avante. Se tivéssemos feito os oito quartos podíamos candidatar aos fundos da comunidade. [*Entrevista n.º 35*]

O anfitrião pode procurar aumentar a capacidade de hospedagem da casa, procurando financiamento junto da estrutura política, pois, quanto maior a capacidade da casa alocada à MEH, maior será a sua sustentabilidade.

As estruturas financiam o aumento da capacidade de hospedagem; não obstante, a recuperação tem de obedecer ao enquadramento legal, sob pena de o financiamento ser subtraído. Deste modo, os fundos foram a solução para a refuncionalização. A estrutura política cedia uma verba pela reconversão de cada quarto.

Se não tiver vocação, o anfitrião pode recorrer a agentes externos para que estes criem o projeto de investimento e recuperação. O financiamento das estruturas políticas será tanto maior quantas mais divisões da casa forem recuperadas e abertas à fruição.

Procurando financiar a refuncionalização, o proprietário poderá escolher, de entre os programas que a estrutura política faculta, aquele que melhor se adequa ao investimento que pretende fazer e à capacidade de hospedagem da casa. Os incentivos têm, normalmente, uma percentagem a fundo perdido. O aumento da dimensão da casa exige o cumprimento de determinadas contingências da estrutura política.

O financiamento para a refuncionalização é mais fácil na fase de improvisação do que na fase de profissionalização, uma vez que, nesta fase, existe mais competição entre casas congéneres. Nesta última fase, o carácter de utilidade pública é decisivo para receber capital com facilidades de pagamento.

CAPÍTULO XIII

INTEGRANDO A TEORIA: UM MODELO CAUSAL EM CICLO VIRTUOSO E VICIOSO AMPLIFICADO

Como vimos acima, a integração teórica consubstancia-se na classificação de memorandos segundo regras analíticas, tendo, porém, sempre em conta os códigos teóricos. O esquema teórico na TFC não é, contudo, elaborado de antemão. O investigador apenas classifica as categorias e as propriedades dos seus memorandos, através das semelhanças, bem como das relações e ordenações concetuais que sobrevêm da análise. Durante o processo emergem certos padrões que se ajustarão ao esquema, sendo as regras analíticas a única diretriz de que o analista dispõe⁶⁹⁸.

Portanto, o analista deve manter-se recetivo àquilo que emerge e que ganha relevância durante todo processo da TFC, mas particularmente, na fase da escrita, para os códigos teóricos. Trata-se de aplicar uma panóplia de esquemas analíticos aos dados para incrementar a sua abstração. Estes são os modos em que os códigos substantivos e os dados que exprimem são interrelacionados.

Os códigos teóricos são oriundos de todos os domínios do saber e perspectivas teóricas: psicologia social, filosofia, teoria organizacional, economia, ciência política, história, bioquímica e por aí em diante⁶⁹⁹.

A economia fornece o código teórico que julgamos melhor concetualizar a forma como os códigos substantivos por nós gerados se relacionam entre si. Designámos este código teórico de modelo de casualidade em ciclo vicioso (ver Figura 33) e virtuoso (ver Figura 34) amplificado⁷⁰⁰. Este processo é descrito por GLASER da seguinte forma: à medida que as consequências se convertem continuamente em causas e causas continuamente em consequências, deparamo-nos com evoluções ou involuções de gravidade recrudescente. GLASER enumera situações sociais em que este esquema se aplica: maus-tratos conjugais ou

⁶⁹⁸ CARRERO PLANES, Virginia; SORIANO MIRAS, Rosa M^ª; TRINDAD REQUENA, Antonio, *Op. Cit.*, p. 78.

⁶⁹⁹ GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective III: Theoretical coding*, p. 6.

⁷⁰⁰ *Idem*, p. 9. No original, Glaser designa este código de “amplifying casual looping”.

abuso da autoridade à medida que a sevícia se intensifica. Este modelo é, também, suscetível de ser aplicado ao fracasso organizacional crescente e ao enamoramento. O modelo causal amplifica-se em ambas as direções: positiva ou negativa⁷⁰¹.

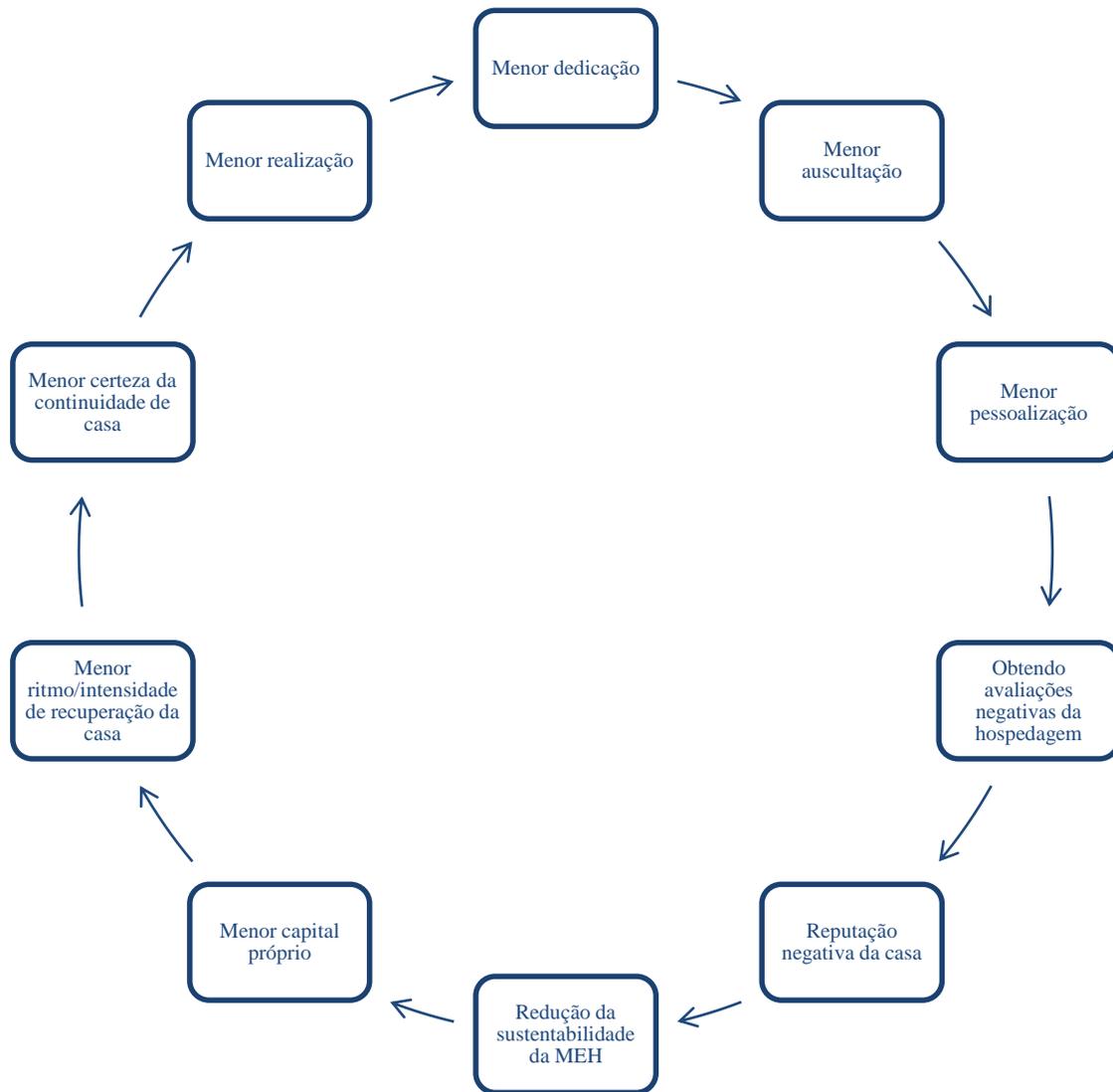
O mesmo sucede com parte substancial dos códigos teóricos da nossa teoria. Assim sendo, de acordo com o modelo causal em ciclo vicioso amplificado, o anfitrião menos vocacionado estará menos disposto a dedicar-se à MEH, logo, aproximar-se-á menos dos hóspedes, auscultando, conseqüentemente, também menos, o que fará com que seja menos bem-sucedido em pessoalizar a proposta de hospedagem e em valorizá-la. Sucede, ainda, que, uma vez que não se dedica suficientemente, o anfitrião informalizará a proposta de hospedagem e focalizará a sua visibilidade, agradando somente a hóspedes sensíveis à MEH e sendo incapaz de atrair hóspedes insensíveis à MEH que exigem formalização. Logo, o anfitrião terá dificuldades em amiudar e prolongar a relação de hospedagem com este tipo de hóspedes porque a proposta de hospedagem que lhes apresenta é básica e pouco articulada na envolvente. Acresce que as avaliações da hospedagem começarão a tornar-se cada vez mais negativas, conduzindo a uma quebra da reputação da casa, o que acarretará períodos de baixa afluência cada vez mais dilatados, sendo o anfitrião obrigado a fechar a capacidade de hospedagem ou reduzir os preços, o que causará a redução de sustentabilidade da casa e, a seu tempo, conduzirá a um abrandamento do ritmo de recuperação. Tal exigirá recuperações com intensidades cada vez elevadas que terão de ser arcadas com o capital próprio, cada vez mais depauperado, do anfitrião. Caso o anfitrião não disponha de capital em suficiente medida, sobrevirá uma grande incerteza na continuidade da casa (ou o endividamento junto da banca para fazer face às despesas de restauro) que, no limite, poderá conduzir a uma quebra da transmissão ou à degradação da genuinidade do imóvel. Esta situação levará a uma menor realização do anfitrião, o que implicará uma cada vez menor dedicação à MEH, que redundará no seu fim.

Em aceso contraste, podemos perspetivar um modelo causal em ciclo virtuoso amplificado: o anfitrião vocacionado dedica-se mais à MEH, acercando-se mais dos hóspedes e, por essa via, auscultando mais e melhor. Em consequência de uma melhor auscultação, o anfitrião saberá se os hóspedes querem mais autonomia ou mais proximidade. De igual forma, o anfitrião estará mais capacitado para pessoalizar a proposta de hospedagem – porque possui capacidades de gestão, dinamismo, criatividade, competência linguística e capacidade de relacionamento interpessoal, algo de que o anfitrião não vocacionado carece –, valorizando-a como lhe

⁷⁰¹ *Ibidem.*

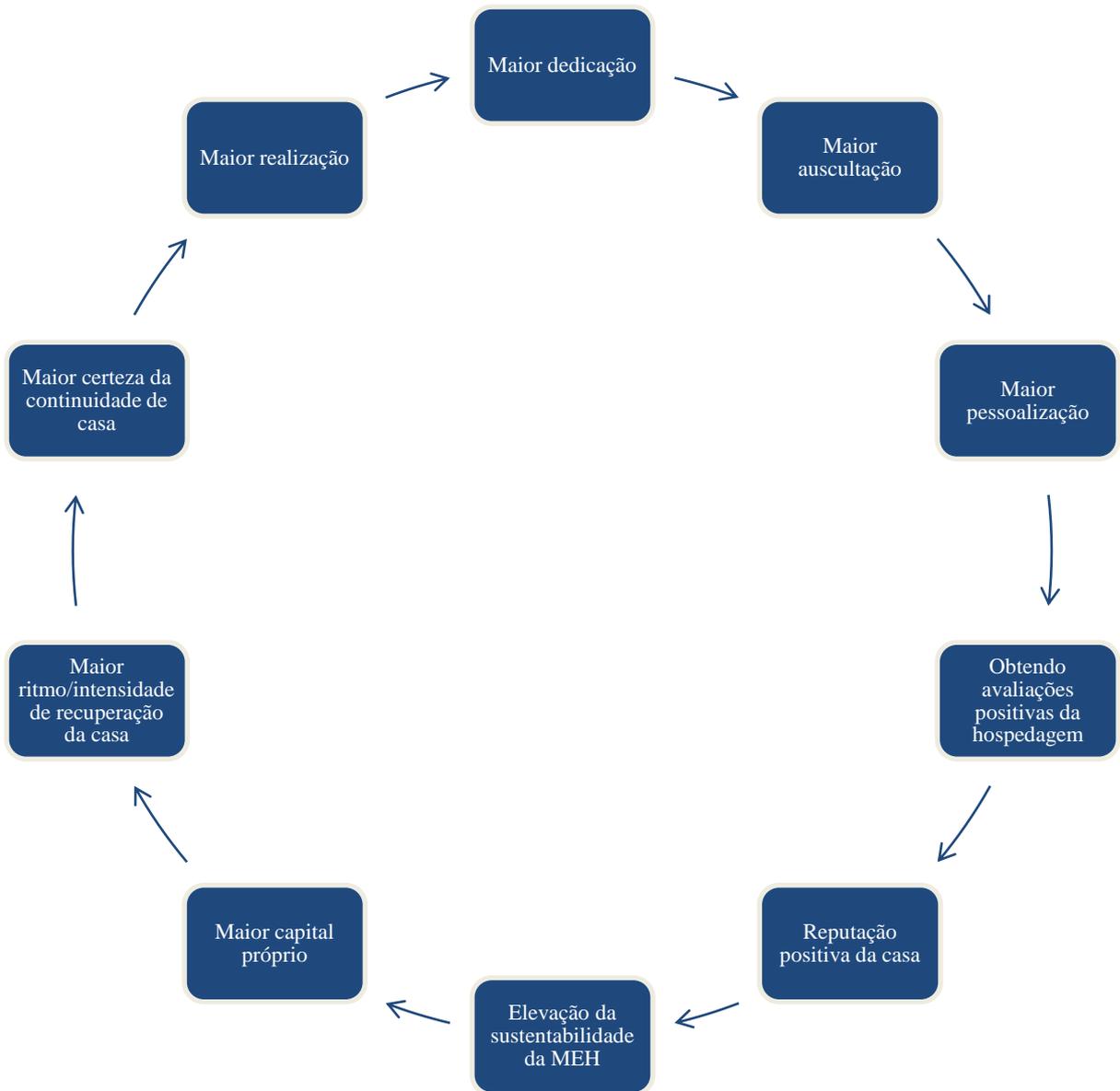
competente. Além disso, o anfitrião estará disposto a formalizar a MEH, amplificando a sua visibilidade para atrair, também, hóspedes insensíveis à MEH. Daqui resulta que o anfitrião será mais suscetível de amadurecer e prolongar a relação de hospedagem porque oferece uma proposta de hospedagem diversificada e bem articulada na envolvente. Agradados com a proposta de hospedagem, os hóspedes avaliá-la-ão favoravelmente, concorrendo esta avaliação positiva para uma elevação da reputação da casa.

Deste modo, o anfitrião notará que os períodos de alta afluência são cada vez mais dilatados e que, para albergar os hóspedes, terá de abrir cada vez mais a capacidade de hospedagem (disponibilidade que, se não for bem gerida, poderá levar ao estíolar do apego familiar à casa). Como os hóspedes acorrem em cada vez maior número, o anfitrião elevará os preços porque a sua capacidade de hospedagem é limitada. Como corolário do seu esforço, o anfitrião testemunhará uma elevação da sustentabilidade da MEH, o que acarretará uma elevação do ritmo de recuperação da casa, levando a que seja menos necessária uma recuperação de maior intensidade. Deste modo, o anfitrião verá o seu capital próprio incrementado (evitando recorrer à banca para obter capital para o restauro da casa) e estará cada vez mais seguro da continuidade da casa (tanto mais se linearizar a transmissão, favorecendo um filho, ou se harmonizar a transmissão, criando uma sociedade familiar). Assim, porque tem a casa recuperada, com a identidade indemne e a formalização necessária à prossecução da MEH – e porque a casa possui uma boa reputação – o anfitrião estará realizado e será capaz de aumentar a sua dedicação à MEH.



Fonte: Elaboração própria.

Figura 33. Modelo de Causalidade em Ciclo Vicioso Amplificado



Fonte: Elaboração própria.

Figura 34. Modelo de Causalidade em Ciclo Virtuoso Amplificado

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A TFC apresenta virtualidades para compreendermos o que está a suceder no TH numa época de mutação acelerada da atividade turística, no sentido de uma maior autonomia do turista na escolha do destino. De facto, a *internet* faz com que os consumidores elevem os seus níveis de exigência e as suas expectativas.

Perante estes desafios, o TH terá de adaptar-se às exigências e expectativas dos hóspedes, sem, todavia, adulterar o espírito autêntico e arreigado na tradição aristocrática e regional que constitui a sua idiossincrasia. Neste sentido, cremos que a nossa formulação de uma TFC do TH será bem-sucedida, ao oferecer um referencial aos proprietários deste tipo de empreendimentos e aos profissionais deste segmento de atividade, que lhes permitirá tomarem decisões mais informadas que contribuam para o aumento da sustentabilidade deste nicho de turismo.

Julgamos, ainda, que esta metodologia, que, na versão glaseriana, é (quase) inédita em Portugal, conduzirá à elaboração de uma teoria que estará fundamentada em dados empíricos e levará à emergência de categorias concetuais que serão, sem sombra de dúvida, inéditas relativamente aos trabalhos precedentes na área substantiva do TH, que se centraram, sobretudo, no método etnográfico.

Entendemos que o turismo em casas senhoriais desempenha um papel vital para a preservação deste património icónico das nossas zonas rurais, valorizando, deste modo, um precioso recurso turístico nacional, cuja conservação e dinamização decerto contribuirá para a coesão social do nosso território.

Uma TFC relativa ao TH, ajustada, relevante, funcional e que possa ser facilmente modificada, revestir-se-á de utilidade para os atores envolvidos na modalidade e para os académicos, porque ela não é impressionista nem se baseia em conjeturas, mas, antes, numa metodologia rigorosa que poderá contribuir para qualificar este tipo de oferta de alojamento.

Limitações do estudo

O presente estudo padece de alguns constrangimentos, tanto intrínsecos como extrínsecos a nós. Os primeiros decorrem da nossa parca experiência anterior com a metodologia da TFC; os segundos derivam de impedimentos financeiros e temporais que pendem sobre toda a investigação, mas que incidem com mais intensidade naquelas que são exercidas a tempo parcial e sem apoios pecuniários. Passamos, então, a enunciar essas limitações:

- A primeira técnica de recolha de dados que empregámos tinha, inicialmente, como objetivo a obtenção de dados que conduzissem a um estudo que incorporasse algumas das casas de TH. Logo, o primeiro objetivo desta empreitada consistia na descrição da realidade observada. Não obstante, a utilização final dos dados de observação privilegiou a concetualização, ou seja, o material empírico serviu para determinar conceitos que contribuíram para a completude da TFC.
- Os dados da Observação Participante foram granjeados atendendo a uma estrutura pré-definida por James Spradley, o que pode ter constituído uma fonte geradora de preconceitos;
- Das 53 entrevistas que realizámos a proprietários de casas de TH, uma dezena de unidades não estava legalmente classificada como TH. Por outro lado, nem todas as entrevistas foram presenciais. Cinco entrevistas foram realizadas através do telefone e do correio eletrónico, pelo que o rendimento concetual foi menor nesta meia dezena de casos.
- Por inexperiência, disseminámos a amostra teórica nos momentos iniciais, quando o que os metodólogos da TFC mais reputados aconselham é entrevistar várias vezes o mesmo proprietário para, só depois de granjear um número importante de conceitos, começar a procurar conhecer a variação concetual existente. Sucede, ainda, que, por imperativos de tempo e míngua de financiamento, não pudemos recolher dados na Galiza ou noutras regiões de Espanha, da Europa ou do Mundo.
- Iniciámos as primeiras entrevistas com um número exagerado de perguntas (às vezes, mais de quatro), quando o ideal é induzir a loquacidade do interlocutor apenas com uma ou duas perguntas. As entrevistas devem ser encontros e conversas informais sem estrutura e não entrevistas diretivas.

- As notas de campo que tomámos durante as entrevistas eram demasiado extensas (e, logo, descritivas). O investigador versado na TFC anota o essencial durante entrevista e completa a mesma no final do encontro ou, ainda melhor, não retira apontamentos durante a conversa informal e procura reconstituir os pontos essenciais quando a mesma finda, recorrendo apenas à memória. Ora, esta liberdade ajuda à concetualização, mas atemoriza um investigador noviço na metodologia, como nós éramos então.
- Algumas entrevistas revelaram a incapacidade do investigador de contrariar o laconismo dos participantes.
- A nossa teoria enferma de falta de delimitação e daquilo que Glaser designa de parcimónia e escopo. Fomos incapazes de focalizar a análise num número mais reduzido de propriedades e categorias. É possível que algumas sejam redundantes.
- Devido à nossa inexperiência metodológica, produzimos um banco de memorandos extensíssimo, o que teve como corolário o facto de muitos destes serem mais descritivos do que concetuais. A qualidade literária do texto que veicula a teoria possui um carácter fragmentário devido ao facto de ter sido reescrita a partir de um conjunto muito disperso de memorandos.
- Finalmente, julgamos que a integração da teoria por nós gerada com a literatura da área substantiva poderia ter sido mais incisiva.

CrITÉRIOS para avaliar a TFC

Em consonância com os preceitos da TFC, a nosso estudo reveste-se de utilidade para os participantes se cumprir com os seguintes quatro critérios⁷⁰²:

- a) Ajuste (“*fit*”): é outro termo para validade. Refere-se à capacidade dos conceitos gerados de representarem o padrão de dados que se propõem denotar. A nossa TFC ajusta-se ao TH;
- b) Relevância (“*relevance*”): os conceitos emergentes relacionam-se com os verdadeiros problemas dos profissionais do TH. Gerámos uma teoria do modo como o que está a acontecer de veras no TH é continuamente resolvido pelos proprietários. Isto reveste-se

⁷⁰² GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 236-238.

de elevada relevância. Estamos convencidos de que a nossa teoria será inteligível, também, para os não-profissionais que manifestem interesse pelo TH;

- c) Funcionamento (“*work*”): os nossos conceitos ajustam-se e são relevantes, o que nos permitiu integrar a teoria correlacionando a categoria central, as subcategorias e as propriedades a elas relativas. Estes conceitos dão conta da maior parte da variação de comportamento no TH. Assim, lográmos explicar qual a principal preocupação dos participantes e o modo como esta é continuamente resolvida. Acreditamos que a nossa teoria é aplicável a um amplo leque de situações no TH;
- d) Modificabilidade (“*modifiability*”): através do método da comparação constante, a teoria por nós gerada pode ser constantemente modificada para se ajustar e funcionar com relevância. A mesma não está privada de nada que não possa ser nela prontamente incorporado, através da modificação, por intermédio da comparação constante. A TFC que gerámos proporciona controlo ao seu utilizador sobre a estrutura e o processo das situações quotidianas à medida que elas se alteram no tempo.

Projeção dos resultados da investigação junto dos agentes envolvidos

O resultado do presente estudo determinou as seguintes recomendações às três partes envolvidas na atividade económica do TH: os proprietários (promotores do TH); a administração central e local (que regula a atividade) e as associações do setor (que visam qualificar a oferta de TH).

Recomendações aos promotores de TH:

1. Os proprietários que dispuserem de anexos devem criar dois sistemas diferenciados de hospedagem. Nos anexos deverá vigorar um estilo mais moderno, uma maior autonomia, um trato não tão pessoal e um contacto menos próximo. Ao contrário, na casa principal haverá lugar a um estilo mais clássico, a uma maior personalização e a um contacto mais próximo. Naturalmente, a intervenção do anfitrião será menor no primeiro caso do que é no segundo.
2. O anfitrião de uma casa de TH, se pretende rentabilizá-la, deve ser vocacionado para a atividade (possuir competência linguística, capacidade de relacionamento interpessoal, ser suscetível de valorizar a hospedagem e possuir competência

tecnológica, entre outras aptidões). Se o promotor de TH sentir que não dispõe destas faculdades, deve passar o testemunho a um anfitrião continuador ou optar por um enquadramento legal em que o seu papel seja secundário (e.g. alojamento local).

3. É fundamental a casa de TH fazer uma articulação idónea da atividade na envolvente. Exige-se, portanto, dinamismo ao proprietário para trabalhar em rede com todos os atores locais (município, comerciantes, animadores turísticos, produtores agrícolas locais, etc.). Somente integrando-se no ambiente local será o promotor passível de criar uma proposta de hospedagem altamente diferenciada, capaz de justificar estadias frequentes da parte dos hóspedes.
4. As casas de TH devem ser apelativas, tanto para hóspedes já recetivos à modalidade como para os hóspedes indiferenciados, mas que privilegiam a qualidade. Como tal, a casa deve ampliar a sua visibilidade e aderir a centrais de reserva de nicho e de massas. Um estilo mais moderno melhora a visibilidade da casa.
5. O proprietário que queira aderir ao TH mas que não se queira envolver suficientemente deve concessionar a exploração a uma empresa do ramo ou contratar um anfitrião profissional.
6. O anfitrião deve dedicar-se ao TH e estar ciente de que terá de sacrificar a sua vida familiar e o seu tempo de lazer para devotar tempo e trabalho à atividade.
7. A competição, no TH, não deve fazer-se por intermédio do preço, mas pela formalização e diferenciação da proposta de hospedagem, ou seja, os promotores de TH devem oferecer conforto e serviços exclusivos e idóneos aos seus clientes; somente assim elevarão a reputação da casa. Só uma alta reputação junto dos clientes permitirá elevar preços.
8. Todavia, os anfitriões não devem formalizar a atividade em demasia, sob pena de perderem a diferenciação relativamente ao alojamento massivo. A casa deve manter a sua identidade e genuinidade. A sua funcionalidade jamais lhe permitirá competir com as mesmas “armas” que o alojamento construído de raiz para servir a atividade turística.
9. Os promotores de TH devem criar um Modelo de Exploração Económica que se adegue às potencialidades da casa (e.g. nem todas as casas têm a capacidade de coadunar uma modalidade de exploração de eventos com uma MEH).

10. As casas devem possuir sítios eletrónicos apelativos e que gerem expectativas consonantes com a experiência de hospedagem que oferecem.
11. O anfitrião deve ser muito sensível ao retorno que os hóspedes fazem da proposta de hospedagem, procurando sempre ir ao encontro das expectativas dos hóspedes (desde que estas sejam exequíveis para casas com constrangimentos funcionais, como são as de TH). Informalizar demasiado acarreta avaliações negativas por parte dos hóspedes.
12. O promotor deve escolher o cliente-tipo e criar um estilo de hospedagem consentâneo. Todavia, deve ter consciência de que somente conseguirá ter uma boa taxa de ocupação se adotar um estilo suficientemente inclusivo e apelativo.
13. Os proprietários devem conceder à modalidade o máximo de capacidade de hospedagem possível, principalmente na época alta, de modo a rentabilizarem a atividade. Os promotores devem, também, minimizar gastos energéticos (e de outro tipo) que não sejam imputáveis à atividade turística. A aposta em energias alternativas (e.g. solar) pode ser fecunda. Se dispuserem de anexos agrícolas, uma boa forma de sustentar a propriedade será devotá-los à MEH.
14. Os proprietários devem acautelar em vida a transmissão da casa. Caso não estejam dispostos a passar o imóvel para o primogénito, criar uma sociedade familiar constitui um dos expedientes que podem utilizar para salvaguardarem o seu legado. Aderir ao TH é uma forma importante de conservar o imóvel nas mãos da família.
15. O anfitrião deve agir como um valorizador da hospedagem. Para tal, deve estar a par de tudo o que sucede na envolvente para servir de facilitador da experiência dos clientes.

Recomendações à administração central e local:

1. Os promotores de TH que pretendem manter perenemente a casa na fase da improvisação devem ser obrigados pelas autoridades a mudar de enquadramento legal. A denominação legal de “Turismo de Habitação” deve designar um alojamento de qualidade muito alta e de elevada homogeneidade.
2. As autarquias devem garantir que as envolventes às casas classificadas se encontram em bom estado e devem zelar pela atratividade das zonas que confinam com as casas.

3. As administrações locais devem estimular a animação turística na envolvente às casas, não só na época alta, como, também, na época baixa, período em que é fundamental oferecer alternativas de lazer aos hóspedes.
4. As autoridades devem obrigar as casas que se abrem ao turismo, mas que se furtam ao cumprimento do enquadramento legal, a fecharem portas ou, então, a observarem os requisitos de modalidades de hospedagem de gama inferior.
5. O enquadramento legal da modalidade não se adapta à identidade específica das casas de TH; muito frequentemente, o regime legal é insuficientemente diferenciado relativamente àquele que é aplicado aos hotéis. As casas têm uma carga burocrática elevada que impende sobre os promotores de TH. Para além disso, o enquadramento está em permanente mudança, o que cria insegurança nos promotores de TH.
6. A política de promoção da envolvente pela administração central não é continuada no tempo. A sinalização é deficiente. Privilegia-se a promoção macro e descumrem-se aspetos básicos de divulgação turística ao nível local.
7. Existem critérios diferentes ao nível dos municípios relativamente à classificação de TH; esta situação cria uma concorrência desleal entre as casas de TH.

Recomendações às associações do setor:

1. As associações de proprietários devem exigir que as casas de TH nelas integradas possuam elevados padrões de formalização da hospedagem. Apenas deste modo as casas serão suscetíveis de ser apelativas a uma clientela mais ampla.
2. As associações devem zelar pela dedicação dos promotores de TH à atividade. Somente com anfitriões dedicados – que consigam auscultar o cliente devidamente para pessoalizarem o serviço de modo eficaz e, assim, elevarem as avaliações de hospedagem e, conseqüentemente, a sua reputação – estarão as casas aptas a elevar a sustentabilidade, elevando o ritmo de recuperação da casa e, por conseguinte, as suas condições de habitabilidade turística.
3. As associações devem recorrer a *outsourcing* para garantirem padrões imparciais de avaliação da qualidade de serviço das casas.
4. As associações devem relacionar-se equitativamente com todos os seus associados, criando formas consensuais e transparentes de distribuição de reservas pelas casas associadas.

5. As associações devem procurar entrar em contacto com empresas de animação turística para que estas ajudem a dinamizar a oferta das casas suas associadas, criando, assim, valor acrescentado para a experiência turística em casas de TH.

Contribuições futuras

Durante o nosso estudo, deparámo-nos com a utilidade de desenvolver dois vetores investigativos que, até agora, não tinham sido suficientemente afluídos. Lançamos, através deste meio, um repto aos cientistas sociais para perseguirem as seguintes linhas de investigação:

1. Utilizar a TFC – ou uma metodologia afim – para conhecer as estratégias de transmissão de herança dos proprietários de TH. Um estudo profundo sobre esta matéria poderia concorrer para criar um corpo legislativo que facilitasse a sucessão, evitando as querelas relativas às partilhas que, muito frequentemente, conduzem a diferendos familiares e à ruína de património imóvel valioso.
2. Elaborar um inventário de todos os recursos turísticos de regiões onde existe uma elevada concentração de casas de TH (e.g. Ponte de Lima). Procurar criar produtos turísticos que integrem transporte, artesanato, gastronomia e animação turística, de modo a prolongar a estadia dos hóspedes nas casas de TH. Entendemos que este deve ser um esforço articulado que reúna proprietários das casas, associações do setor, administração local, animadores, restaurantes e comerciantes locais. Ao cientista social cumpre criar pontes entre os diversos atores. É o que nos propomos fazer no futuro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OBRAS DE REFERÊNCIA

ABBAGNAMO, Nicola – *Dicionário de filosofia*. 3ª ed. São Paulo: Martins Fortes, 1998.

ABBAGNAMO, Nicola – *Diccionario de filosofia*. 2ª ed. Cidade do México: Fondo de Cultura Económica, 1974.

DE WULF, M – Nominalism, realism, conceptualism. In: *The Catholic Encyclopedia*. New York: Robert Appleton Company [em linha]. (1901). [Consult. 26 nov. 2014]. Disponível na Internet: <http://www.newadvent.org/cathen/11090c.htm>.

KLIMA, Gyula – The medieval problem of universals. In: ZALTA, Edward N. org. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. Outono (2013). [Consult. 24 nov. 2014]. Disponível na Internet: URL = <<http://plato.stanford.edu/archives/fall2013/entries/universals-medieval/>>.

MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M. – Universals. In: FIESER, James; DOWDEN, Bradley, orgs. *Internet Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. s.d. [Consult. 24 de nov.. 2014]. Disponível na Internet: URL = <<http://www.iep.utm.edu/universa/>>.

MOSER, Paul K. – Realismo, objetividade e ceticismo. In: GRECO, John; SOSA, Ernest – *Compêndio de epistemologia*. 2ª edição. São Paulo: Edições Loyola, 2008. 2ª reimp, 2012.

MULDER, Dwayne H. – Objectivity. In: FIESER, James; DOWDEN, Bradley, orgs. *Internet Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. s.d. [Consult. 13 fev. 2014]. Disponível na Internet: URL = < <http://www.iep.utm.edu/objectiv/>>.

OSBORNE, Peter; CHARLES, Matthew – Walter Benjamin. In: ZALTA, Edward N., ed. lit. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [em linha] edição de outono (2015) [Consult. 31 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://plato.stanford.edu/entries/benjamin/>>.

REISS, Julian; SPRENGER, Jan – Scientific objectivity. In: ZALTA, Edward N., ed. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2014 Edition). [Consult. 17 fev. 2015]. Disponível na Internet: <<http://plato.stanford.edu/archives/fall2014/entries/scientific-objectivity/>>.

THINES, G.; LEMPEREUR, Agnés, dirs. *Dicionário Geral das Ciências Humanas*. Lisboa: Edições 70, DL, 1984. Coleção Lexis.

VAN INWAGEN, Peter; SULLIVAN, Meghan – Metaphysics. In: ZALTA, Edward N., org. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. Inverno (2014). [Consult. 28 nov. 2014]. Disponível na Internet: URL = <<http://plato.stanford.edu/archives/win2014/entries/metaphysics/>>.

MONOGRAFIAS (LIVROS E CAPÍTULOS DE LIVROS)

ABBAGNAMO, Nicola – *História da filosofia*. 4ª ed. Lisboa: Editorial Presença, 1996. Vol. 3.

ADLER, Patricia A.; ADLER, Peter – Observational techniques. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S., eds. *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 1998. p. 79-109.

ALEXANDER, Zoe; BAKIR, Ali – Understanding volunteerism: A Glaserian Grounded Theory study. In: BENSON, Angela M. *Volunteer tourism: Theoretical frameworks and practical applications*. London; New York: Routledge, 2011. p. 9-29.

ALTINAY, Levent; PARASKEVAS, Alexandros – *Planning research in hospitality and tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2008.

ANDRÉU ABELA, Jaime; GARCIA-NIETO, Antonio; PÉREZ CORBACHO, Ana M^a – *Evolución de la Teoría Fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. 1ª ed. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, Coleção «Cuadernos Metodológicos», 2007.

ARAÚJO, Priscila Silva – Feyerabend e o pluralismo. In: VIDEIRA, António Augusto Passos, org. *Perspectivas contemporâneas em filosofia da ciência*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012. Coleção Comenius.

ARMSTRONG, David Malet – *Ritorno alla metafísica: Universali, legge, statti di fatto, verità*. Milano: Bompiani, 2012. Coleção Il Pensiero Occidentale.

- AZEVEDO, Daniel José de Castro Sampaio de – *Proposta de um modelo de avaliação de websites de Turismo de Habitação* [em linha]. Porto: Instituto Politécnico do Porto, 2009. Dissertação de 2º Ciclo de Estudos em Engenharia Informática. [Consult. 8 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/2691/1/DM_DanielAzevedo_2009_MEI.pdf>>.
- BERNARD, H. Russell – *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches*. 4ª ed. Lanham: AltaMira Press, 2006.
- BIRKS, Melanie; MILLS, Jane – *Grounded Theory: A practical guide*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications Inc., 2011.
- BOGHOSSIAN, Paul – *Fear of knowledge: Against relativism and constructivism*, 1ª ed. New York: Oxford University Press Inc., 2007.
- BONIFACE, Priscilla; FOWLER, Peter J. – *Heritage and tourism in 'the global village'*. 1ª ed. London: Routledge, 1993.
- BRAGA, José Luís – Uma Teoria Fundamentada do Turismo de Habitação: Esquisto de um percurso metodológico. In: *Alter IBI – Congresso internacional de património global*, 2, Mêda, 2015 – Atas, no prelo.
- BRYMAN, Alan – *Social research methods*. 4ª ed. Oxford: Oxford University Press, 2012.
- BURAWOY, Michael *et al.* – *Ethnography unbound: Power and resistance in modern metropolis*. Berkeley: University of California Press, 1991.
- BURNS, Peter M. – *An introduction to tourism & anthropology*. 3ª reimp. Oxon: Routledge, 1999.
- CARDOSO, António Barros – A investigação fundamental em turismo e enoturismo. In: CARDOSO, António Barros; DURBIANO, Claudine; GONÇALVES, Eduardo Cordeiro, coords. *Primeiras jornadas internacionais sobre Enoturismo e Turismo em Espaço Rural*. Maia: APHVIN/GEHVID; Edições ISMAI, d.l. 2009. p. 13-14.

- CARRERO PLANES, Virginia; SORIANO MIRAS, Rosa M^a; TRINDAD REQUENA, Antonio – *Teoría Fundamentada Grounded Theory: El desarrollo de teoría desde la generalización conceptual*. 1^a ed. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, Coleção «Cuadernos Metodológicos», vol. 37, 2006.
- CARRILHO, Manuel Maria – *A filosofia das ciências – De Bacon a Feyerabend*. 1^a ed. Lisboa: Editorial Presença, 1994.
- CASTELLANOS-VERDUGO, Mario *et al.* – An application of Grounded Theory to cultural tourism research: Resident attitudes to tourism activity in Santiponce. In: RICHARDS, Greg; MUNSTERS, Wil. *Cultural tourism research methods*. Wallingford: CAB International, 2010. p. 115-128.
- CAVACO, Carminda – Turismo Rural e Turismo de Habitação em Portugal. In: CAVACO, Carminda, *Desenvolvimento rural: Desafio e utopia*. Lisboa: Centro de Estudos Geográficos da Universidade de Lisboa, 1999. p. 293-312.
- CHARMAZ, Kathy – *A construção da Teoria Fundamentada: Guia prático para a análise qualitativa*. Tradução de Joice Elias Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- CHRISTIANSEN, Ólavur – A simpler understanding of Classic GT: How it is a fundamentally different methodology. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, org. *The Grounded Theory review methodology reader*. 1^a ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012. p. 61-83.
- CHRISTIANSEN, Ólavur – The rationale for the use of classical GT. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, org. *The Grounded Theory review methodology reader*. 1^a ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012. p. 85-104.
- CLARKE, Adele – *Situational analysis: Grounded Theory after the postmodern turn*. 1^aed. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2005.
- COHEN, Erik – A phenomenology of tourist experiences. In: APOSTOLOPOULOS, Yiorgos; LEIVADI, Stella; YIANNAKIS, Andrew, *The sociology of tourism: Theoretical and empirical investigations*. 1^a ed. London: Routledge, 1996. p. 90-114.

- COLE, Stroma – Action ethnography: Using Participant Observation. In: RITCHIE, Brent W.; BURNS, Peter; PALMER, Catherine, *Tourism research methods: Integrating theory with practice*. Wallingford: CABI, reimp. 2008. p. 63-72.
- COMETTI, J. P. – *A filosofia sem privilégios: Desafios do pragmatismo*. 1ª ed. Porto: Edições Asa, 1995.
- COOPER, Chris; FLETCHER, John; WANHILL, Stephen; GILBERT, David; SHEPHERD, Rebecca – *Turismo, princípios e prática*. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- COPLESTON, Frederick – *A history of philosophy*. 1ª ed. London: Search Press, 1950. Vol. 2.
- CORBETTA, Piergiorgio – *Social research: Theory, methods and techniques*. 1ª ed. London: Sage Publications Ltd., 2003.
- CROTTY, Michael – *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. 1ª ed. London: Sage Publications Ltd, 1998. 2ª reimp. 2005.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S., orgs. – *Strategies of qualitative inquiry*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications Inc., 1998.
- DEWALT, Kathleen M.; DEWALT, Billie R.; WAYLAND, Coral B. – Participant Observation. In: BERNARD, H. Russell, org. *Handbook of methods in cultural anthropology*. Lanham: AltaMira Press, 1998. p. 259-299.
- DOMINGUES, Celestino M. – *4 décadas de turismo: Contributo de uma instituição*. Lisboa: Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo, 2000.
- ECO, Umberto – *Como se faz uma tese em ciências humanas*. 6ª ed. Lisboa: Presença, 1995.
- FETTERMAN, David M. – *Ethnography: Step by step*. Newbury Park: Sage Publications. Applied Social Research Methods Series, vol. 17, 1989.
- FIGUEIREDO, Elisabete – Quantas mais ‘aldeias típicas’ conseguimos suportar? Algumas reflexões a propósito do turismo como instrumento de desenvolvimento local em meio rural? In: SIMÕES, Orlando; CRISTÓVÃO, Artur, org. *TERN: Turismo em espaços rurais e naturais*. Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra, 2003. p. 65-81.

- FIGUEIREDO, Rodrigo Alexandre de – Propriedades: Uma defesa e alguns enigmas. In: MURCHO, Desidério, dir. *A Crítica* [em linha]. (2010). [Consult. 12 jan. 2015]. Disponível na Internet: URL = < <http://criticanarede.com/defesadaspropriedades.html>>.
- FINN, Mick; ELLIOTT-WHITE, Martin; WALTON, Mike – *Tourism and leisure research methods*. Harlow: Pearson Education Limited, 2000.
- FODDY, William – *Como perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. 1ª Ed. Oeiras: Celta Editora, 1996.
- FONTANA, Andrea; FREY, James H. – Interviewing: The art of science. In: DENZIN, Norman K.; LICOLN, Yvonna S., orgs. *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1998. p. 47-78.
- FORTUNA, Carlos – *Identidades, percursos, paisagens culturais: Estudos sociológicos de cultura urbana* [em linha]. 1ª ed. Digital. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2013 [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: https://digitalis.uc.pt/files/previews/81774_preview.pdf>.
- GAUKROGER, Stephen – *Objectivity: A very short introduction*, 1ª ed. Oxford: Oxford University Press, 2012.
- GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan – *Rediscovering Grounded Theory*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014.
- GIDDENS, Anthony – *As consequências da modernidade*. 4ª ed. Oeiras: Celta Editora, 2002. 2ª reimp.
- GLASER, Barney G. – *Memoing: A vital Grounded Theory procedure*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2014.
- GLASER, Barney G. – *Stop, write. Writing Grounded Theory*. 1ª ed. Mill Valley: The Sociology Press, 2012.
- GLASER, Barney G. - *The Grounded Theory perspective III: Theoretical coding*. 1ª imp. Mill Valley: Sociology Press, 2005.

- GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description's remodeling of Grounded Theory methodology*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2003.
- GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective: Conceptualization contrasted with description*. Mill Valley: Sociology Press, 2001.
- GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 1998a.
- GLASER, Barney G. – *Basics of Grounded Theory analysis*. Mill Valley: Sociology Press, 2ª imp., 1998b.
- GLASER, Barney G. – *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 1978.
- GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. – *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New Brunswick: Aldine Transaction, [1967]. 3ª Reimp., 2008.
- GOFFMAN, Erving – *A apresentação do eu na vida de todos os dias*. Lisboa: Relógio d'Água, 1993.
- GOULDING, Christina – *Grounded Theory: A practical guide for management, business and market researchers*. Londres: Sage Publications Ltd., 2002.
- GREENWOOD, Davydd J. – Culture by the pound: An anthropological perspective on tourism as cultural commoditization. In: SMITH, Valene L., ed. lit. *Hosts and guests: The anthropology of tourism*. 2ª ed. Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 1989. p. 171-185.
- HAMMERSLEY, Martyn; ATKINSON, Paul – *Ethnography: Principles in practice*. 2ª ed. Oxon: Routledge, 1995. Reimp. (dupla), 2005.
- HOLTON, Judith – The coding process and its challenges. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, org. *The Grounded Theory review methodology reader: selected papers 2004-2011*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012a. p. 275-292.

- HOLTON, Judith – Grounded Theory as a general research methodology. In: HOLTON, Judith A.; GLASER, Barney, orgs. *The Grounded Theory review methodology reader: selected papers 2004-2011*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2012b. p. 13-37.
- HOLTON, Judith A. – The autonomous creativity of Barney G. Glaser: Early influences in the emergence of Classic Grounded Theory methodology. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, ed. lit. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: BrownWalker Press, 2011. p. 201-223.
- JENNINGS, Gayle R. – Interviewing: A focus on qualitative techniques. In: RITCHIE, Brent W.; BURNS, Peter; PALMER, Catherine, *Tourism research methods: Integrating theory with practice*. Wallingford: CABI, reimp. 2008. p. 99-118.
- JORGENSEN, Danny L. – *Participant Observation: A methodology for human studies*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., Applied Social Research Methods Series, Vol. 15, 1989.
- KASTENHOLZ, Elisabeth *et al.* (coords.) – *Reinventar o turismo rural em Portugal: Cocriação de experiências turísticas sustentáveis*. [em linha]. Aveiro: UA Editora, 2014 [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSrep12.pdf>>.
- KENNY, Anthony – Filosofia antiga. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011a, vol. 1.
- KENNY, Anthony – Filosofia medieval. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011b, vol. 2.
- KENNY, Anthony – Ascensão da filosofia moderna. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011c, vol. 3.
- KENNY, Anthony – Filosofia no mundo moderno. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011d, vol. 4.
- KUKLA, André – *Social constructivism and the philosophy of science*, 1ª ed. London: Routledge, 2000. Philosophical issues in science.

- KVALE, Steinar – *Doing interviews*. London: Sage Publications Ltd., 2ª reimp. 2011.
- KVALE, Steinar – *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 1996.
- LE MOIGNE, Jean-Louis – *Les épistémologies constructivistes*. 4ª ed. Paris: Presses Universitaires de France, 2012.
- LECOURT, Dominique – *La philosophie des sciences*. 5ª edição. Paris: Presses Universitaires de France. 3ª reimp., 2001. Coleção “Que sais-je”.
- LOCKE, Karen – *Grounded Theory in management research*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications Inc, 2001.
- LOUX, Michael – Nominalismo. In: MURCHO, Desidério, dir. *A Crítica* [em linha]. (2006). [Consult. 17 jan. 2015]. Disponível na Internet: URL = <http://criticanarede.com/met_nominalismo.html>.
- LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*. 2ª ed. Routledge: London, 2002.
- LOWE, E. J. – *A survey of metaphysics*. 1ª ed. Oxford: Oxford University Press.
- MACCANNELL, Dean – *The tourist: A new theory of the leisure class*. 1ª ed. Nova Iorque: Schocken Books, 1976.
- MACDONALD, Sharon – A people’s story: Heritage, identity and authenticity. In: ROJEK, Chris; URRY, John, ed. lit. *Touring cultures: Transformations of travel and theory*. 1ª ed. Londres: Routledge, 1997. p. 155-175.
- MACHADO, Cristina de Amorim – Laudan, a sociologia da ciência e a questão da demarcação entre ciência e pseudo-ciência. In: VIDEIRA, António Augusto Passos, org. *Perspectivas contemporâneas em filosofia da ciência*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012. Coleção Comenius.
- MADDEN, Raymond – *Being ethnographic: A guide to the theory and practice of ethnography*. London: Sage Publications Ltd., reimp. 2013.

- MARTINS, Luís Saldanha – O “alojamento local” – entre o impulso da novidade e a maturidade do turismo rural português. In: *Conferência – Vale do Douro: Desenvolvimento rural e ordenamento turístico*, Porto, 13 de julho 2013. Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto, 2012.
- MENEZES, Francisco Silva de Calheiros e – *Tourism as an agent of rural development: construction of programmes and institutional forms of implementation: A case study of LEADER I in Vale do Lima (in NW Portugal)* [em linha]. Bournemouth: Universidade de Bournemouth, 2000. Dissertação de Mestrado em Turismo [Consult. 25 set. 2015]. Disponível na Internet: <URL: http://www.center.pt/imprensactr/estudo_788.pdf>.
- MURPHY, John – *O pragmatismo: De Pierce a Davidson*. 1ª ed. Porto: Edições Asa, 1995, p. 17.
- MURCHO, Desidério – *Metafísica* [em linha]. Ouro Preto: Universidade Federal de Ouro Preto, s.d. [Consult. 1 dez. 2014]. Disponível na internet: <http://dmurcho.com/docs/metafisica>.
- NATHANIEL, Alvita K. – An integrated philosophical framework that fits Grounded Theory. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, orgs. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: Brown Walker Press, 2011. p. 187-200.
- OKASHA, Samir – *Philosophy of science: A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press, 2002.
- PADOVANI, Umberto; CASTAGNOLA, Luís – *História da filosofia*. 17ª ed. São Paulo: Cia. Melhoramentos de São Paulo, 1995.
- PADOVANI, Umberto; CASTAGNOLA, Luís – *História da filosofia*. 15ªed. São Paulo: Comp. Melhoramentos de São Paulo, 1990.
- PARK, Hyung yu – *Heritage tourism*. 1ª ed. Oxon, Abingdon: Routledge, 2014.
- PEREIRO, Xerardo – Ethnographic research on cultural tourism: An anthropological view. In: RICHARDS, Greg; MUNSTERS, Wil, eds. *Cultural tourism research methods*. Wallingford: CABI, 2010. p. 173-187.

- PHILLIMORE, Jenny; GOODSON, Lisa, ed. lit. *Qualitative research in tourism: Ontologies epistemologies and methodologies*, Oxon: Routledge, 2004.
- PINA, Paulo – *Portugal: O turismo no século XX*. Lisboa: Lucidus, 1988.
- PLATT, Jennifer – *The history of the interview*. [em linha]. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2002. [Consult. 17 abr. 2015]. Disponível na Internet: http://www.sagepub.in/upm-data/45951_chapter_1.pdf.
- PRISTA, Marta – *From displaying to becoming national heritage: The case of the Pousadas de Portugal. National Identities* [em linha]. (2014), p. 1-21 [Consult. 6 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://dx.doi.org/10.1080/14608944.2014.920808>>.
- RIBEIRO, Cadima J.; FREITAS, Maria Marlene de; MENDES, Raquel Bernardette – *O Turismo no espaço rural: Uma digressão pelo tema a pretexto da situação e evolução do fenómeno em Portugal*. Braga: NIPE/EEG Universidade do Minho, 2001. [Consult 21 jan 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/1397/1/TurismoEspacoRural.pdf>>.
- RIBEIRO, José Cadima; VAREIRO, Laurentina da Cruz – Turismo e desenvolvimento regional: O espaço rural como destino turístico. In: *Congresso internacional da Casa Nobre – Um património para o futuro*. 1, Arcos de Valdevez, 10 a 12 de novembro 2005 – Atas. Arcos de Valdevez: Município de Arcos de Valdevez, 2007. p. 551-565.
- RITCHIE, J. R. Brent; GOELDNER, Charles R., eds. *Travel, tourism, and hospitality research: A handbook for managers and researchers*. 2nd edition, New York: John Wiley and Sons, 1994.
- ROBBEN, Antonius C. G. M.; SLUKA, Jeffrey A., orgs. *Ethnographic fieldwork: An anthropological reader*. 2ª ed. Malden: Blackwell Publishing, 2012.
- RODRIGUES, Fernando Matos – O Turismo de Habitação no Douro – para uma antropologia da hospitalidade nas casas de turismo. In: *Congresso internacional da Casa Nobre – Um património para o Futuro*. 3, Arcos de Valdevez, 2 a 4 de dezembro 2011 – Atas. Arcos de Valdevez: Município de Arcos de Valdevez, 2013. p. 1195-1209.

- RORTY, Richard – *Objectivity, relativism, and truth*. 1ª ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1991. Reimp. 1996.
- RUBIN, Herbert J.; RUBIN, Irene S. – *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks: Sage, 1995.
- SALDAÑA, Johnny – *The coding manual for qualitative researchers*. Londres: Sage Publications Ltd., 2009.
- SAMPAIO, Francisco – O turismo rural integrado e as rotas dos vinhos. In: CARDOSO, António Barros; TRILHO, Sílvia, coords. *Congresso internacional vinhas e vinhos*, Arcos de Valdevez, 13 a 16 de outubro 2010 – Atas. Porto: Câmara Municipal de Viana do Castelo, 2012. p. 175-192.
- SAN GIL, Davi da Silva – O positivismo lógico e o contexto sociopolítico de seu surgimento. In: VIDEIRA, António Augusto Passos, org. *Perspectivas contemporâneas em filosofia da ciência*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012. Coleção Comenius.
- SCHENSUL, Stephen L.; SCHENSUL, Jean J.; LECOMPTE, Margaret D. – *Essential ethnographic methods: Observations, interviews and questionnaires*. Lanham: AltaMira Press, Ethnographer's toolkit, vol. 2, 1999.
- SCOTT, Helen – Conducting Grounded Theory interviews online. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, orgs. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: Brown Walker Press, 2011. p. 87-102.
- SCOTT, Helen – *The temporal integration of connected study into a structured life: A Grounded Theory*. Tese de Doutoramento em Sistemas de Informação [em linha]. Portsmouth: Universidade de Portsmouth, 2007. [Consult. em 10 dez. 2013]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.groundedtheoryonline.com/who-we-are/helen-scott>>.
- SELWYN, Tom – Introduction. In: SELWYN, Tom, ed. lit. *The tourist image: Myths and myth making in tourism*. Chichester, Inglaterra: John Wiley & Sons Ltd., 1996. p. 1-32.
- SILVA, Luís – *Casas no campo, etnografia do turismo rural em Portugal*. 1ª ed. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2009.

- SILVA, Sara Miriam Paúl – *Ponte de Lima – Património histórico e turismo: As Casas Senhoriais (“Casas Antigas”) como espaços de Turismo de Habitação*. Dissertação de 2º Ciclo de Estudos em Turismo. Porto: [Edição do Autor], 2012. 118 pp.
- SIMMONS, Odis E. – Why Classic Grounded Theory. In: MARTIN, Vivian B.; GYNNILD, Astrid, orgs. *Grounded Theory: The philosophy, method and work of Barney Glaser*. Boca Raton: Brown Walker Press, 2011. p. 15-30.
- SOARES, Maria Luísa Couto – *O que é o conhecimento? Introdução à epistemologia*. 1ª edição. Porto: Campo das Letras, 2004.
- SOSA, Ernest; KIM, Jaegwon, orgs. – *A companion to metaphysics*. 1ª ed. Blackwell Publishing, 1995. 6ª reimp. 2004. Blackwell Companions to Philosophy.
- SPRADLEY, James P. – *Participant Observation*. Belmont: Wadsworth, Cengage learning, 1980.
- SPRADLEY, James P. – *The ethnographic interview*. Orlando: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1979.
- STAKE, Robert E. – *A arte da investigação com estudos de caso*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007.
- STAKE, Robert E. – *Multiple case study analysis*. New York: The Guilford Press, 2006.
- YIN, Robert K. – *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. 4ª ed. Porto Alegre: Editora Artmed, 2010.
- TAROZZI, Massimiliano – *Che cos'è la grounded theory?* Roma: Carocci editore S.p.A., [2008]. 3ª Reimp., 2012.
- TIMOTHY, Dallen J.; BOYD, Stephen W. – *Heritage tourism*. 1ª ed. Harlow, Essex: Pearson Education Limited, 2003.
- URRY, John – The sociology of tourism. In: COOPER, Christopher P. *Classic reviews in tourism*. Clevedon: Channel View Publications, 2003. p. 9-21.

URRY, John – *O olhar do turista: Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*. São Paulo: Livros Studio Nobel Ltda, 1996. Coleção Megalópolis.

VAN INWAGEN, Peter – *Metaphysics*. 3ª ed. Boulder: Westview Press, 2009.

VEAL, A. J. – *Research methods for leisure and tourism: A practical guide*. 2nd edition. London: Pitman Publishing, 1997.

WANG, Ning – *Tourism and modernity: A sociological analysis*. 1ª ed. Oxford: Elsevier Science Ltd., 2000.

PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS

ANDREWS, Lorraine; HIGGINS, Agnes; ANDREWS, Michael Waring; LALOR, Joan G. – Classic Grounded Theory to analyse secondary data: Reality and reflections. *The Grounded Theory Review*. Vol. 11 (suppl. 1) (2012), p. 12.

BRECKENRIDGE, Jenna P.; JONES, Derek; ELLIOTT, Ian; NICOL, Margaret – Choosing a methodological path: Reflections on the constructivist turn. *The Grounded Theory Review*. Vol. 11 (suppl. 1) (2012), p. 64-71.

CAVACO, Carminda – Desafios de desenvolvimento rural: Notas de leitura. *Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia* [em linha]. Vol. 39, n.º 78 (2004), p. 99-112. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: http://www.ceb.ul.pt/finisterra/numeros/2004-78/78_06.pdf>.

CHHABRA, Deepak; HEALY, Robert; SILLS, Erin – Staged authenticity and heritage tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 30, n.º 3 (2003), p. 702-719 [Consult. 29 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738303000446>>.

CHRISTIANSEN, Ólavur – The literature review in Classic Grounded Theory studies: A methodological note. *Grounded Theory Review* [em linha]. Vol. 10, n.º 3 (2011), p. 21-25

- [Consult. 13 Jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://groundedtheoryreview.com/wp-content/uploads/2012/06/vol-10-no-3.pdf> >.
- COHEN, Erik – ‘Authenticity’ in tourism studies: Après la lutte. *Tourism Recreation Research* [em linha]. Vol. 32, n.º 2 (2007), p. 75-82 [Consult. 7 ago. 2015]. Disponível na Internet <URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02508281.2007.11081279#.VcS33U3bLIU>>.
- COHEN, Erik – Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 15 (1988), p. 371-386 [Consult. 8 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/016073838890028X>>.
- COLE, Stroma – Beyond authenticity and commodification. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 34, n.º 4 (2007), p. 943-960 [Consult. 31 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738307000552>>.
- CONNELL, John; LOWE, Andy –Generating Grounded Theory from qualitative data: The application of inductive methods in tourism and hospitality management research. *Progress in Tourism Hospitality Research* [em linha]. Vol. 3 (1997), p. 165-173. [Consult. 27 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1099-1603\(199706\)3:2%3C165::AID-PTH87%3E3.0.CO;2-I/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1099-1603(199706)3:2%3C165::AID-PTH87%3E3.0.CO;2-I/abstract)>.
- CORFU, Adriana; KASTENHOLZ, Elisabeth – The opportunities and limitations of the internet in providing a quality tourist experience: The case of “Solares de Portugal”. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* [em linha]. Vol. 6, n.º 1-2 (2008), p. 77-88 [Consult. 22 set. 2015]. Disponível na Internet: <URL: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J162v06n01_06>.
- CRANG, Mike – Magic kingdom or a quixotic quest for authenticity? *Annals of Tourism Research* [em linha] (1996), p. 415-431 [Consult. 7 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160738395000704>>.
- DAENGBUPPHA, Jaruwan; HEMMINGTON, Nigel, WILKES, Keith – Using Grounded Theory to model visitor experiences at heritage sites: Methodological and practical issues. *Qualitative Market Research: An International Journal* [em linha]. Vol. 9, n.º 4 (2006), p.

367-388. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://dx.doi.org/10.1108/13522750610689096>>.

DUNNE, Ciarán – The place of the literature review in grounded theory research. *International Journal of Social Research Methodology* [em linha]. Vol. 14, n.º 2 (2011), p. 111-124 [Consult. 8 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13645579.2010.494930#.VZ0rfPIViko>>.

FERNANDES, José Manuel – Turismo de Habitação: Férias tranquilas nas regiões onde rareia a hotelaria clássica. *Revista de Ação Regional e Local*. S.l., Vol. 4, n.º 23, agosto (1983), p. 25-29.

FERNÁNDEZ, Walter D – Using the Glaserian approach in grounded studies of emerging business practices. *Electronic Journal of Business Research Methods* [em linha]. Vol. 2, n.º 2 (2004), p. 83-94, p. 90 [Consult. 25 nov. 2015]. Disponível na Internet: <URL: www.ejbrm.com/issue/download.html?idArticle=137>.

GARROD, Brian; FYALL, Alan – Managing heritage tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 27, n.º 3 (2000), p. 682-708 [Consult. 4 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738399000948> >.

GILES, Tracey; KING, Lindy; LACEY, Sheryl – The timing of the literature review in Grounded Theory research: An open mind versus an empty head. *Advances in Nursing Science* [em linha]. Vol. 36, n.º 2 (2013), p. E29-E40 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.researchgate.net/publication/236638317>>.

GLASER, Barney – Choosing Grounded Theory. *The Grounded Theory Review*. Vol. 13 (suppl. 2), 2014a, p. 3-19.

GODINHO, Maria Celina de Lemos – O Turismo em Espaço Rural (TER) em Portugal. Problemas e desafios para o futuro. *Revista de Turismo e Desenvolvimento*. Vol. 1, n.º 1 (2004), p. 91-93.

HALEWOOD, Chris; HANNAM, Kevin – Viking heritage tourism: Authenticity and commodification. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 28, n.º 3 (2001), p. 565-

580 [Consult. 28 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738300000761>>.

HALLBERG, Lillemor R.-M. – Some thoughts about the literature review in Grounded Theory studies. *Int J Qualitative Stud Health Well-being* [em linha]. Vol. 5, n.º 3 (2010), p. 1 [Consult. 10 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2915820/>>.

HARDY, A. – Using Grounded Theory to explore stakeholder perceptions of tourism. *Journal of Tourism and Cultural Change* [em linha]. Vol. 3, n.º 2 (2005), p. 108-133. [Consult 27 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669580508668490>>.

HUGHES, George – Authenticity in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 22, n.º 4 (1995), p. 781-803 [Consult. 23 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/016073839500020X>>.

JUNGES, Alexandre Luis – Inferência à melhor explicação. *Intuitio. Revista do PPG em Filosofia da PUCRS* [em linha]. Vol. 1, n.º 1 (2008). [Consult. 17 fev. 2015]. Disponível na Internet: URL = <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/intuitio/article/view/3672>.

KAWULICH, Barbara B. – Participant Observation as a data collection method. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* [em linha]. Vol. 6, n.º 2 (2005) [Consult. 15 abr. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430>>.

KIM, Hyounggon; JAMAL, Tazim – Touristic quest for existential authenticity. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 34, n.º 1 (2007), p. 181-201 [Consult. 30 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738306001058>>.

KIM, Yeong Gug; EVES, Anita; SCARLES, Caroline – Building a model of local food consumption on trips and holidays: A Grounded Theory approach. *International Journal of Hospitality Management*. [em linha]. Vol. 28, n.º 3 (2009), p. 423-431 [Consult. 27 out.

2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027843190900005X>>.

LEECH, Beth L. – Asking questions: Techniques for semistructured interviews. Washington. *PS: Political Science and Politics*, Vol. 35, n.º 4, Dec. (2002).

LEMONS, Fernando Florim de; FARHANGMEHR, Mino – Tourism marketing and management: The case of Pousadas vs. Solares de Portugal. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, n.º 7/8 (2007), p. 111-119.

LLANO NEIRA, Pedro; PAZOS OTÓN, Miguel – Musealización, turismo cultural y desequilibrios espaciales en Galicia: 1992-2004. *Quintana* [em linha]. Vol. 3 (2004), p. 161-175. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: https://dspace.usc.es/bitstream/10347/6343/1/pg_163-180_quintana3.pdf >.

LUCKERHOFF, Jason; GUILLEMETTE, François – The conflicts between Grounded Theory requirements and institutional requirements for scientific research. *The Qualitative Report* [em linha]. Vol. 16, n.º 2 (2011), p. 396-414 [Consult. 10 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol16/iss2/5>>.

LUMSDON, Les M.; MCGRATH, Peter – Developing a conceptual framework for slow travel: a grounded theory approach. *Journal of Sustainable Tourism* [em linha]. Vol. 19, n.º 3 (2011), p. 265-279. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: URL: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669582.2010.519438>>

MACCALLIN, Antoinette – Grappling with the literature in a grounded theory study. *Contemporary Nurse* [em linha]. Vol. 15, n.º 1-2 (2003), p. 61-69 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14649509>>.

MACCANNELL, Dean – Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American Journal of Sociology* [em linha]. Vol. 79, n.º 3 (1973), p. 589-603 [Consult. 5 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.jstor.org/stable/2776259>>.

MARTIN, Drew – Management learning exercise and trainer's note for building grounded theory in tourism behavior. *Journal of Business Research* [em linha]. Vol. 60, n.º 7 (2007),

- p. 742-748. [Consult 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.science-direct.com/science/article/pii/S0148296307000884>>.
- MCGHEE, G.; MARLAND G. R.; ATKINSON, J. – Grounded Theory research: Literature reviewing and reflexivity. *Journal of Advanced Nursing* [em linha]. Vol. 60, n.º 3 (2007), p. 334-342 [Consult. 9 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17908129>>.
- MCINTOSH, Alison J.; PRENTICE, Richard C. – Affirming authenticity: Consuming cultural heritage. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 26, n.º 3 (1999), p. 589-612 [Consult. 2 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738399000109>>.
- MEHMETOGLU, Mehmet; ALTINAY, Levent – Examination of Grounded Theory analysis with an application to hospitality research. *International Journal of Hospitality Management* [em linha]. Vol. 25, n.º 1 (2006), p. 12-33. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: Examination of grounded theory analysis with an application to hospitality research>.
- NURYANTI, Wiendu – Heritage and postmodern tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 23, n.º 2 (1996), p. 249-260 [Consult. 25 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160738395000623>>.
- OLSEN, Kjell – Authenticity as a concept in tourism research. The social organization of the experience of authenticity. *Tourist studies* [em linha]. Vol. 2, n.º 2 (2002), p. 159-182 [Consult. 10 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://tou.sagepub.com/content/2/2/159.full.pdf>>.
- PAPATHANASSIS, Alexis; KNOLLE, Friederike – Exploring the adoption and processing of online holiday reviews: A Grounded Theory approach. *Tourism Management* [em linha]. Vol. 32, n.º 2 (2011), p. 215-224. [Consult. 27 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517709002271>>.
- PARK, Hyung yu – Heritage tourism: Emotional journeys into nationhood. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 37, n.º 1 (2006), p. 116-135 [Consult. 26 jul. 2015]. Disponível

na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016073830900098X>>.

PEARCE, Philip L.; MOSCARDO, Gianna M. – The concept of authenticity in tourist experiences. *ANZJS* [em linha]. Vol. 22, n.º 1 (1986), p. 121-132 [Consult. 10 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://jos.sagepub.com/content/22/1/121.full.pdf>>.

PERALTA, Elsa – O mar por tradição: O património e a construção das imagens do turismo. *Horizontes Antropológicos* [em linha]. Vol. 9, n.º 20 (2003) 83-96 [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: dx.doi.org/10.1590/S0104-71832003000200005>.

PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo, cultura e património cultural. In: PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo cultural: Uma visão antropológica [em linha]. El Sauzal Tenerife, Espanha: *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2009. [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.pasosonline.org/coleccion/pasos-edita/108-numero-2-turismo-cultural>.

PEREIRO, Xerardo – Turismo em Espaço Rural. In: PEREIRO, Xerardo – Turismo Cultural. Uma visão antropológica. [em linha]. *El Sauzal: Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2009, p. 253-286. Disponível na Internet: URL: <https://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/4613/1/livro%20tc%20xerardo.pdf>>.

PEREIRO PÉREZ, Xerardo – Turismo cultural: Uma visão antropológica [em linha]. El Sauzal: Tenerife, Espanha: *Coleccion PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 2 (2009), p. 253-286. [Consult. 11 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.pasosonline.org/coleccion/pasos-edita/108-numero-2-turismo-cultural>>.

PORIA, Yaniv; BUTLER, Richard; AIREY, David – The core of heritage tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 30, n.º 1 (2003), p. 238-254 [Consult. 29 Jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738302000646>>.

REISINGER, Yvette; STEINER, Carol J. – Reconceptualizing object authenticity. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 33, n.º 1 (2006), p. 65-86 [Consult. 30 Jul. 2015].

Disponível na Internet:<URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738305000897>>.

RIBEIRO, Manuela; MARQUES, Carlos – Rural tourism and the development of less favoured areas – between rhetoric and practice. *International Journal of Tourism Research* [em linha]. Vol. 4, n.º 3 (2002), p. 211-220. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <https://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/1507/1/RTandDevPRE.pdf>>.

RILEY, R. – Revealing socially constructed knowledge through quasi-structured interviews and Grounded Theory analysis. *Journal of Travel & Tourism Marketing* [em linha]. Vol. 5, n.º 1 (1996), p. 21-40. [Consult. 27 nov. 2015]. Disponível na Internet: <URL: www.tandfonline.com/doi/pdf/10.../J073v05n01_03>.

SILVA, Luís – Perspetiva antropológica do turismo de habitação em Portugal. *Pasos: Revista de Turismo e Património Cultural* [em linha]. Vol. 8, n.º 1 (2010), p. 31-46 [Consult. 22 set. 2015]. Disponível na Internet: <URL: www.pasosonline.org/Publicados/8110/PS0110_3.pdf>.

TAYLOR, John P. – Authenticity and sincerity in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 28, n.º 1 (2006), p. 7-26 [Consult. 27 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738300000049>>.

WAITT, Gordon – Consuming heritage: Perceived historical authenticity. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 27, n.º 4 (2000), p. 835-862 [Consult. 4 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738399001152>>.

WALLS, Paula; PARAHOO, Kader; FLEMING, Paul – The role and place of knowledge and literature in Grounded Theory. *Nurse Researcher* [em linha]. Vol. 17, n.º 4 (2010), p. 8-17 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20712230>>.

WANG, Ning – Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 26, n.º 2 (1999), p. 349-370 [Consult. 1 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738398001030>>.

WOODSIDE, Arch G.; MACDONALD, Roberta; BURFORD, Marion – Grounded Theory of leisure travel. *Journal of Travel & Tourism Marketing* [em linha]. Vol. 17, n.º 1 (2004), p. 7-39. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J073v17n01_02>.

YARWOOD-ROSS L; JACK K. – Using extant literature in a Grounded Theory study: A personal account. *Nurse Researcher* [em linha]. Vol. 22, n.º 4 (2015), p. 18-24 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25783148>>.

ZHU, Yujie –Performing heritage: Rethinking authenticity in tourism. *Annals of Tourism Research* [em linha]. Vol. 39, n.º 3 (2012), p. 1495-1513 [Consult. 31 jul. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738312000527>>.

BIBLIOGRAFIA ELETRÓNICA

ASSEMBLEIA NACIONAL DA REPÚBLICA – *Legislação. Património cultural* [em linha]. Lisboa: Assembleia Nacional da República, 2008. [Consult. 26 ago. 2015]. Disponível na Internet: URL: http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/Cultura_PatrimonioCultural.aspx>.

BIBLIOTECA DO CONHECIMENTO ONLINE – *Serviço de Pesquisa* [em linha]. Ipswich, MA: EBSCO Industries, Inc., 2015. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=a5024030-7c87-4e12-8622-421afa74a0b8%40sessionmgr115&vid=0&hid=120>>.

CENTER – *Legislação do Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB, 2015 [Consult. 1 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.center.pt/PT/legislacao.php>>.

CENTER – *Encontros do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB, 2015. [Consult. 1 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.center.pt/PT/encontros.php>>.

- CENTRO NACIONAL DO TURISMO NO ESPAÇO RURAL – *Estudos & outros documentos* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.center.pt/PT/estudos.php>>.
- CENTRO REGIONAL DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – *Atualidade: Opinião: Relatório da ONU mostra população cada vez mais urbanizada, mais de metade vive em zonas urbanizadas ao que se podem juntar 2,5 mil milhões em 2050* [em linha]. Bruxelas: Organização das Nações Unidas, 2013 [Consult. 01 set. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://whc.unesco.org/archive/convention-pt.pdf>>.
- COMISSÃO DE COORDENAÇÃO DA REGIÃO NORTE – *Agenda regional de turismo: Plano de ação para o desenvolvimento turístico do norte de Portugal* [em linha]. S.l.: CCDR-N; Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, 2008, 110 pp. [Consult. 07 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.ccdr-n.pt/sites/default/files/planoaccaoturismo.pdf>>.
- Dicionário da língua portuguesa com acordo ortográfico* [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2015. [consult. 2015-02-11]. Disponível na Internet: <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/gnosiologia>.
- GABINETE DO MINISTRO DA ECONOMIA E DO EMPREGO – *Plano estratégico nacional do turismo: Horizonte 2013-2015* [em linha]. Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego, 2012, 88 pp. [Consult. 22 set. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%202012.pdf>>.
- GOOGLE – *Google Académico* [em linha]. Mountain View, CA: Google Inc., 2011. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <https://scholar.google.pt/>>.
- GROUNDING THEORY ONLINE – *Online seminars* [em linha]. Chichester: GTO. [Consult. 6 mar. 2015] Disponível na Internet: <URL: <http://www.groundedtheoryonline.com/contact-us>>.
- GROUNDING THEORY REVIEW. *Editorial Board*. Mill Valley: Sociology Press. [Consult. 2 abr. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://groundedtheoryreview.com/editorial-board/>>.

INFOPÉDIA [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2014. [Consult. 06 ago. 2014]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/serendipidade>>.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA – *Dados estatísticos: Base de dados* [em linha]. Lisboa: INE. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_base_dados>.

LIMA, M^a do Céu Sá – O Turismo de Habitação: O contributo para o desenvolvimento do Interior. In: *Centro Nacional de Turismo em Espaço Rural – Estudos & Outros Documentos* [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB. [Consult. 21 jan. 2015], 2007. Disponível na Internet: <URL: http://www.center.pt/imprensactr/estudo_456.pdf>.

PORDATA – *Estabelecimentos de Turismo de Habitação e de Turismo no Espaço Rural* [em linha]. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.pordata.pt/Contactos>>.

PRIVETUR – *Turismo Rural.pt: Quem somos* [em linha] Alquerubim: Privetur, 2013 [Consult. 1 de out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.turismorural.pt/pt/quem-somos/>>.

TIMES HIGHER EDUCATION – *Most cited authors of books in the humanities 2007* [em linha]. Londres: Times Higher Education, 2009. [Consult. 28 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <https://www.timeshighereducation.com/news/most-cited-authors-of-books-in-the-humanities-2007/405956.article>>.

TURIHAB – *Encontro Nacional do Turismo de Habitação e TER, 5*, Convento de Refóios, Ponte de Lima, 26 de outubro de 2013 [em linha]. Ponte de Lima: TURIHAB. [Consult. 22 jan. 2015]. (2013). Disponível na Internet: <URL: http://www.turihab.pt/PT/encontro_2013.html>.

TURISMO DE PORTUGAL – *Entidades regionais de turismo: Entidades públicas regionais com responsabilidades na área do turismo* [em linha]. Lisboa: Turismo de Portugal I. P., s.d. [Consult. 8 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/destaque/Pages/NovaLeidasRegioesdeTurismo.aspx>>.

TURISMO DE PORTUGAL – *Turismo 2020: Plano de ação* [em linha]. Lisboa: Turismo de Portugal, I. P., 2015. [Consult. 8 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://turismo2020.turismodeportugal.pt/pt/plano-de-acao/documentos/>>.

TURISMO DE PORTUGAL – *Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural: A oferta e a procura – 2008* [em linha]. Lisboa: Proturismo, maio 2009. [Consult. 21 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.turismodeportugal.pt>>.

TURISMO DO ALENTEJO – ERT, org. *Congresso internacional de Turismo Rural*, 1, Reguengos de Monsaraz, 30-31 de outubro 2014 – conclusões. [em linha]. Beja: Turismo do Alentejo – ERT [Consult. 22 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.turismorural2014.com/pt/conteudo/programa/conclusoes-da-conferencia/Conclusoes.html>>.

UNESCO – *Documents*. [em linha]. Paris: UNESCO World Heritage Centre, 1992-2015. [Consult. 26 ago. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://whc.unesco.org/archive/convention-pt.pdf>>.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL – *Travel & tourism: Economic impact 2015: Portugal* [em linha]. Londres: World Travel & Tourism Council, 2015, 18 pp. [Consult. 05 out. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/portugal2015.pdf>>.

APÊNDICES

APÊNDICE I

PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS I

PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS I

O contexto filosófico do pensamento de Barney Glaser

A obra fundacional da Teoria Fundamentada, intitulada *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research* ainda que tenha constituído uma “pedrada no charco” do panorama sociológico da década de 60 descurou, porém, o estabelecimento dos alicerces filosóficos em que se escoraria a nova metodologia⁷⁰³. Na realidade, de acordo com MILLS e BIRKS⁷⁰⁴, tais preceitos influenciam o modo como o investigador se relaciona com os participantes, i.e., o posicionamento que ele adota no estudo.

Barney Glaser, cofundador da metodologia, desvalorizou reiteradamente a argumentação relativa à perspetiva filosófica subjacente à Teoria Fundamentada⁷⁰⁵. De facto, o sociólogo norte-americano considera que adotar uma perspetiva deste jaez reduz o amplo potencial da Teoria Fundamentada. Acresce que o teor da linguagem que emprega quando fala de emergência no processo simultâneo de recolha e análise de dados – tal como sucede em fases ulteriores de análise, quando refere que emerge uma categoria central – leva a que determinados autores refiram que perfilham um paradigma pós-positivista⁷⁰⁶.

Este vazio filosófico concorreu para que se produzisse uma erosão e remodelação⁷⁰⁷ da Teoria Fundamentada por autores subsequentes, que aduziram explicações fragmentárias da ontologia, epistemologia e metodologia em que estaria radicada esta abordagem investigativa.

Todavia, por que razão é importante identificar as bases filosóficas de uma metodologia de pesquisa? NATHANIEL oferece uma tentativa de resposta:

If carefully attended, the first principles, assumptions and beliefs of a given philosophy contribute the ontology and epistemology to a *methodology* and hold it together. This provides structure, logic, and cohesion. Methodology carries through to the *method*, which includes practical steps or procedures such as data gathering, coding, and analysis and also language, images, relationships, and meanings. Thus, the philosophy’s assumptions and beliefs imbue the day-to-day practical application of the method and its eventual product. This engenders research that is ethical, logical, truthful, and cohesive – earmarks of good scholarship.⁷⁰⁸

⁷⁰³ Concordamos com BIRKS e MILLS, quando estas autoras relevam a necessidade de entender a diferença entre uma metodologia e um conjunto de métodos. Uma metodologia decorre de uma filosofia congruente e é um conjunto de princípios e ideias que enformam um plano de investigação de determinado estudo. Os métodos, por seu turno, são procedimentos de índole prática utilizados para gerar e analisar os dados. Segundo as mesmas autoras, existe uma interação dinâmica que ocorre entre a metodologia e o método no processo de empreender uma pesquisa. Cfr. BIRKS, Melanie; MILLS, Jane – *Op. Cit.*, p. 4.

⁷⁰⁴ *Ibidem*.

⁷⁰⁵ Vd. GLASER, Barney G. – *Doing Grounded Theory: Issues and discussions*. 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 1998, p. 36 e ss.

⁷⁰⁶ *Idem*, p.5.

⁷⁰⁷ Vd. GLASER, Barney G. – *The Grounded Theory perspective II: Description’s remodeling of Grounded Theory methodology*, 1ª ed. Mill Valley: Sociology Press, 2003.

⁷⁰⁸ NATHANIEL, Alvita K., *Op. Cit.*, p. 187.

A investigadora, de inspiração glaseriana, adiante refere que, quando carentes de bases filosóficas, tanto doutorandos como investigadores experimentados podem gerar teorias pouco coesas e desprovidas de lógica e serão mais suscetíveis de remodelar o método para que este se ajuste à sua mundividência.

Posto isto, em seguida faremos uma breve incursão, sem pretensões de exaustividade, sobre algumas correntes filosóficas que terão tido uma influência mais ou menos pronunciada nos vários preponentes das diversas versões da Teoria Fundamentada que foram assomando e tomando curso próprio a partir da década de 1990 do séc. XX.

O pragmatismo de Charles Sanders Pierce

NATHANIEL⁷⁰⁹ considera que a Teoria Fundamentada Clássica⁷¹⁰ é consentânea com a filosofia pragmatista de Charles Sanders Pierce, com os seus pressupostos epistemológicos e ontológicos e com os princípios do método científico correlativos⁷¹¹. Julgamos, portanto, conveniente salientar as principais características desta perspetiva filosófica.

As origens do pragmatismo

De todas as correntes filosóficas indígenas ou importadas, a mais afeita à cultura americana é o pragmatismo. Tal deve-se, desde logo, à sua génese – sem prejuízo de ser tributária do pensamento europeu – bem como aos princípios que regem as suas orientações fundamentais.

Não obstante, esta tendência conhecerá o seu ocaso com a Segunda Guerra Mundial. O declínio do pragmatismo será concomitante com a emergência do pensamento analítico no universo anglo-saxónico, consubstanciado pelo ascendente que as ideias de Frege, Moore, Russell e Wittgenstein ali exerceram, mormente a expansão do empirismo lógico, oriundo do Círculo de Viena, nos Estados Unidos⁷¹².

A história primeva do pragmatismo confundiu-se com as ideias do seu fundador, Charles Sanders Pierce. Este filósofo nasceu em Cambridge, Massachusetts, em 1839. Por ser alheio ao mundo da academia, o pensador norte-americano foi postergado, em larga medida, pelos seus contemporâneos.

O pragmatismo foi, assim, cunhado por Pierce. O termo, de acordo com o seu autor, está intimamente ligado a um *experimentalismo* proveniente dos laboratórios científicos, que se acha, outrossim, na obra de filósofos como Kant, Berkeley e Spinoza.

⁷⁰⁹ *Idem*, p. 188.

⁷¹⁰ Teoria Fundamentada Clássica é o nome apostado à metodologia na versão proposta por Barney Glaser.

⁷¹¹ A autora defende esta conexão a despeito da afirmação de Glaser de que a Teoria Fundamentada Clássica é a-filosófica. Acresce que GIBSON e HARTMAN, embora congratulem a autora por ressaltar a necessidade de ser sensível aos sistemas filosóficos, alertam, igualmente, para os perigos das suas inferências, uma vez que nem Pierce nem o pragmatismo são invocados em *The Discovery of Grounded Theory*. Por outro lado, a mesma autora tenta encontrar uma posição filosófica que se ajuste a uma metodologia já existente, ao arrepio do que sói acontecer ao investigador comum que começa com um quadro filosófico (por exemplo, algumas considerações epistemológicas e ontológicas) sobre o qual, depois, erige a sua metodologia. Cfr. GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 19.

⁷¹² COMETTI, J. P. – *A filosofia sem privilégios: Desafios do pragmatismo*. 1ª ed. Porto: Edições Asa, 1995, p. 7 e segs.

Pierce privilegia os ensinamentos que decorrem da ciência, «o pensamento racional concebe-se tendo por base os efeitos que estão ligados ao que uma *experiência* permite *observar*»⁷¹³.

A rejeição do cartesianismo

O termo cartesianismo é equívoco. Descartes fez uma tentativa audaz de reorganização do conhecimento humano, tendo sido esta empresa, posteriormente, complementada pelos seus contemporâneos e sucessores em diversos sentidos.

O filósofo do *Discurso do Método* advogava que o conhecimento se alcançava através das ideias. Segundo MURPHY⁷¹⁴, «as ideias adventícias, para Descartes, são imagens mentais, figurações mentais, isto é, figurações que estão em exibição num espaço interior chamado mente. Todo o pensamento tem ideias por objetos.» Possuir a ideia é crer que temos poder de introspeção – uma capacidade para deter o olho da mente nas ideias, no interior do nosso espaço mental, para determinar os conteúdos da mente; é assumir que somos depositários de uma aptidão intuitiva para discernir as ideias determinadas por outras ideias (Pierce designa-as “cognições mediatas” e distingue-as daquelas que o não são – “cognições intuitivas”, segundo o autor).

Pierce dissente – de Descartes, argumentando, entre outras coisas, que não temos nenhuma destas apetências. Carecemos de poder de introspeção. Toda a nossa gnose do mundo interno é derivada da observação de factos externos. Igualmente, estamos desprovidos de poder de intuição para conhecermos a nossa própria existência.

O mesmo Pierce refere que Descartes – fundador da filosofia moderna e antagonista do pensamento escolástico anterior (que ele substituiu) – pode ser sumariamente enunciado da seguinte maneira:

1. A filosofia deve ter início com a dúvida universal, ao passo que a escolástica nunca pôs em causa os fundamentos.
2. O teste derradeiro da certeza deve ser achado na consciência individual. Por oposição, a escolástica jazeu sobre o testemunho das autoridades da Igreja Católica.
3. O discurso multiforme medievo é comutado por uma cadeia única de inferência, dependendo, amiúde, de premissas inconspícuas.
4. A escolástica admitia os mistérios da fé, mas procurou explicar todas as coisas criadas. Porém, existem muitos factos para os quais o cartesianismo não oferece qualquer explicação⁷¹⁵.

Pierce – que descobriu a abdução como terceiro modo essencial de inferência (a par da indução e dedução) – põe em contraste o espírito do cartesianismo com o que se poderia designar de espírito do experimentalismo, que é constituído pelos seguintes preceitos:

⁷¹³ COMETTI, J. P., *Op. Cit.*, p. 13.

⁷¹⁴ MURPHY, John – *O pragmatismo: De Pierce a Davidson*. 1ª ed. Porto: Edições Asa, 1995, p. 17.

⁷¹⁵ *Idem*, p. 19.

1. Rejeição de que a filosofia deva ter início com a dúvida universal. Devemos começar com todos os nossos preconceitos; quando alguém tem uma dúvida autêntica, tem uma razão para duvidar. Está, então, em posição para indagar se essa razão é, ou não, uma boa razão para duvidar;
2. Recusa de que o derradeiro teste de certeza deva ser descoberto na consciência individual. Pierce acrescenta que, nas ciências nas quais os homens chegam a acordo, quando se aduz uma teoria, ela é tomada como estando à experiência, até que esse acordo seja atingido. Depois de ser alcançado, a questão da certeza torna-se inútil, porque não quedaram dúvidas sobre ela na mente de ninguém. Prossegue Pierce: «nós, individualmente, não podemos, com razoabilidade, esperar atingir a filosofia última que perseguimos. Apenas a podemos procurar, portanto, para a *comunidade* dos filósofos⁷¹⁶». Murphy vislumbra neste postulado o gérmen da designada teoria limite da verdade, que Pierce consubstanciava num idealismo comunitário, que representa os pressupostos do método científico como, até um certo ponto, ditando a natureza da realidade.
3. Contestação de que uma teoria filosófica deva ser uma única cadeia de inferência, como pretende Descartes. Para o pensador norte-americano, a filosofia devia emular as ciências bem-sucedidas nos seus métodos e, deste modo, «proceder apenas a partir de premissas tangíveis, que possam ser submetidas a escrutínio cuidadoso, e confiar mais na multiplicidade e variedade dos seus argumentos do que na conclusividade de qualquer um deles.⁷¹⁷»

O pragmatismo pierceano

A pedra-de-toque dos mais destacados ensaios de Pierce é atinente à *dúvida*: a dúvida enquanto fenómeno natural, a dúvida como estado que é comum a toda a gente. Prossequimos com MURPHY⁷¹⁸: «a dúvida é um estado de preocupação, irritante, de insatisfação. Não dá orientação para a ação, forma de proceder. E, portanto, lutamos para nos libertarmos dele, para adquirirmos um hábito de ação, para atingirmos um estado de crença.»

Pierce denomina essa contenda para transformar a dúvida em crença (ou descrença) de *inquérito*. Defende que a irritação suscitada pela dúvida é o único móbil imediato para se forcejar por alcançar a crença, e a fixação desta (o estabelecimento da opinião) o único desiderato do inquérito.

Ainda segundo o mesmo pensador, «a produção de crença é a única função do pensamento⁷¹⁹». A dúvida emerge, geralmente, a partir de alguma indecisão, mesmo que temporária, nas nossas ações. Tudo isto gera tensão. Deste modo, mitigar a dúvida é elidir a tensão. E é a própria dúvida que nos instiga a fazê-lo.

⁷¹⁶ Pierce *apud* MURPHY, *Op. Cit.*, p. 21.

⁷¹⁷ *Idem*, p. 22.

⁷¹⁸ *Idem*, p. 35.

⁷¹⁹ *Idem*, p. 36.

Pierce conclui: «o pensamento em ação tem por único motivo possível alcançar o pensamento em repouso, e o que quer que seja que não se refira à crença não é parte do pensamento em si⁷²⁰». A crença tem três especificidades: (i) é algo de que estamos conscientes; (ii) mitiga a irritação suscitada pela dúvida; e (iii) implica a instituição, na nossa natureza, de uma regra de ação, um hábito. Posto que a crença aplaque a irritação da dúvida, o que constitui o único motivo para pensar, o pensamento atinge o repouso, pelo menos temporariamente, quando a crença é lograda.

Porém, não se conserva em repouso longamente – visto que a crença é uma regra de ação, a sua vida é a sua aplicação, e cada aplicação pode franquear a passagem a uma nova dúvida e, logo, a novo pensamento para a aquietar.

Pierce acrescenta:

A ausência da crença reside na instauração de um hábito, e crenças diferentes distinguem-se pelos diferentes modos de ação a que dão origem. Quando as crenças não diferem neste aspeto, quando acalmam a mesma dúvida produzindo a mesma regra de ação, então as simples diferenças no tipo de consciência que delas temos não chegam para as tornar crenças diferentes, tal como tocar uma ária em tons diferentes não é tocar árias diferentes⁷²¹.

Toda a utilidade do pensamento é produzir hábitos de ação e o que quer que esteja relacionado com um pensamento, mas sendo inútil para o seu propósito, é um acréscimo a este, mas não parte dele.

A filosofia da crença de Pierce difere de uma filosofia da *ideia*. O elo que une a crença a uma *regra de ação* e a coloca sob o comando de um princípio de individuação baseado nos diversos modos de ação que gera está no âmago do que aparta pragmatismo de cartesianismo (e do paradigma da *representação* a ele inerente⁷²²)

Pierce diverge do cartesianismo através de uma reelaboração do conhecimento escorada numa redefinição da dúvida e da pesquisa, que tem por fito o estabelecimento de uma opinião.

Para uma teoria que concebe a investigação de acordo com um modelo de representação, a verdade ou as origens da verdade precedem sempre as tentativas que se destinam a alcançá-la. Ao invés, uma filosofia da investigação entende a verdade na sua conexão essencial com a investigação. Destarte, «a verdade não é um dado nem uma condição prévia do conhecimento, é sempre um *resultado*⁷²³».

Pierce prenuncia o racionalismo crítico e, embora as suas teses não sejam inteiramente convergentes com as de Karl Popper, para ambos, uma teoria que não contemple a falsificação não pode lograr um estatuto científico. Remata COMETTI⁷²⁴:

⁷²⁰ *Idem*, p. 38.

⁷²¹ Pierce *apud* COMETTI, J. P., *Op. Cit.*, p. 18.

⁷²² *Idem*, p. 18.

⁷²³ *Idem*, p. 20.

⁷²⁴ Pierce *apud* COMETTI, J. P., *Op. Cit.*, p. 33.

Longe da infirmitade, o carácter falível dos nossos conhecimentos é uma garantia de cientificidade. A racionalidade é processual por natureza, e testa-se pela sua capacidade de acolher novas hipóteses e as revisões que elas exigem se for esse o caso. Em Pierce esta convicção está estreitamente ligada à teoria da *investigação*, bem como à sua crítica da indução e às concepções que desenvolve em torno da *dedução, indução e abdução*.

Pierce comungou, também, do realismo dos pensadores medievos, nomeadamente Duns Escoto, na rejeição liminar de todas as formas de nominalismo. Distingue-se, comumente, o realismo metafísico como a postura que consagra uma existência autónoma dos universais. Inversamente, para o nominalismo, somente existem indivíduos, e os universais apenas se acham na linguagem. Com a querela dos universais, que antagonizou Duns Escoto e Guilherme de Ockham, como pano de fundo, Pierce opina que todo o conhecimento só pode revestir-se de um estatuto transitivamente definitivo. O que Pierce designa de nominalismo concerne a inclinação para pensar, imaginar ou pretender, de qualquer coisa que seja, a existência, para lá do conhecimento, de uma realidade que para sempre se lhe furta⁷²⁵.

Para o pensador pragmatista, a realidade com a qual as características conferidas à pesquisa e aos conhecimentos que dela decorrem entram em consonância é a que se acha no *epílogo* da investigação, de maneira que as soluções parciais que a constituem, sem prejuízo de referência à realidade, mantêm, sem embargo, o pendor falível que a própria investigação exige.

É patente em Pierce a sua valorização do método experimental, o método da ciência, senão vejamos⁷²⁶:

Assim, é o método da ciência. A sua hipótese fundamental, reformulada em linguagem mais familiar, é esta: há coisas Reais, cujos caracteres são inteiramente independentes da nossa opinião a respeito deles; tais Realidades afetam os nossos sentidos de acordo com leis regulares e, apesar das nossas sensações serem tão diferentes entre si quanto o são as nossas relações com os objetos, apesar disso, tirando vantagem das leis da percepção, podemos certificar-nos, pelo raciocínio, a respeito de como as coisas são real e verdadeiramente; e qualquer homem, se tiver experiência suficiente e raciocinar o suficiente sobre tais coisas, será conduzido à mesma conclusão Verdadeira. A nova concepção [*sic*] aqui envolvida é a de Realidade.

Visando assimilar nitidamente este conceito de realidade, Pierce exorta-nos a empregar a máxima pragmática, segundo a qual:

A realidade, como qualquer outra qualidade, consiste nos efeitos sensíveis peculiares que as coisas que nela tomam parte produzem. O único efeito que as coisas reais têm é causar crença, pois todas as sensações que elas excitam emergem na consciência sob a forma de crenças. A questão, portanto, é distinguir a crença

⁷²⁵ *Idem*, p. 34 e segs.

⁷²⁶ Pierce *apud* MURPHY, John, *Op. Cit.*, p. 45.

verdadeira (ou crença no real) da crença falsa (ou crença na ficção). Como vimos, no último ensaio, as ideias de verdade e falsidade, no seu desenvolvimento pleno, pertencem exclusivamente ao método experimental de estabelecimento da opinião [...]. Assim é com toda a investigação científica. Mentes diferentes podem partir com os pontos de vista mais antagónicos, mas o progresso da investigação condu-los, por uma força situada no seu exterior, a uma e mesma conclusão. Esta atividade do pensamento pela qual somos conduzidos, não para onde desejamos, mas para uma meta pré-ordenada [*sic*], é como a operação do destino. Nenhuma modificação do ponto de vista tomado, nenhuma seleção de outros factos para estudo, nem mesmo nenhuma inclinação natural da mente podem prover um homem da capacidade de escapar à opinião predestinada. Esta grande esperança está incorporada na conceção de verdade e realidade. A opinião que está destinada a merecer o acordo de todos os que investigam é que chamamos de verdade. O objeto representado nesta opinião é o real. Eis como eu explicaria o real⁷²⁷.

Do exposto se conclui que uma crença verdadeira é aquela fadada a ser digna do entendimento final de todos os que investigam cientificamente. Ademais, todo o objeto representado numa opinião verdadeira é real.

O pragmatismo e o positivismo lógico apresentam pontos em comum: uma postura favorável à ciência; um desprezo votado à metafísica e uma pretensa conceção afim da *verificação*, bem como da reflexão sobre a linguagem. Todavia, no entender de COMETTI⁷²⁸, estas afinidades de pensamento entre as duas correntes são ténues.

O pragmatismo pierciano e o pensamento de Barney Glaser

Quando Barney Glaser e Anselm Strauss descobriram a metodologia da Teoria Fundamentada, as suas carreiras de investigadores estavam, já, consolidadas. Não obstante, desde o início aqueles sociólogos manifestaram a sua dívida para com os seus mestres; todavia, nenhum dos dois dissertou acerca dos fundamentos filosóficos da Teoria Fundamentada.

Os académicos norte-americanos escreveram amiúde sobre as influências que exerceu na metodologia o curso de matemática qualitativa e quantitativa que Glaser realizou na Universidade de Columbia sob a direção de Paul Lazarsfeld; a formação em *explication de texte* que Glaser frequentou na Universidade de Paris; a aprendizagem de construção de teoria que o mesmo sociólogo empreendeu sob a direção de Robert K. Merton e o estudo do interacionismo simbólico por Anselm Strauss, sob os auspícios de Herbert Blumer.

Muitos dos processos-chave da metodologia estão arraigados nas matérias acima mencionadas. Estas, todavia, não podem ser imputadas como referencial filosófico primordial da Teoria Fundamentada. NATHANIEL⁷²⁹ sustenta que a metodologia, na sua versão clássica, é perfeitamente consentânea com a obra de Pierce.

⁷²⁷ Pierce *apud* MURPHY, John, *Op. Cit.*, p. 45-46.

⁷²⁸ COMETTI, J. P., *Op. Cit.*, p. 33.

⁷²⁹ NATHANIEL, Alvita K., *Op. Cit.*, p. 189.

Muito frequentemente, o interacionismo simbólico é conotado como alicerce filosófico da Teoria Fundamentada Clássica. Não obstante, Barney Glaser considera esta perspetiva ontológica como uma entre muitas possíveis.

A ontologia reveste-se de importância, uma vez que a conceção que o investigador tem da natureza da verdade e da realidade determinam a maneira como o mesmo recolhe, analisa e apresenta os dados da pesquisa. A ausência de um referencial filosófico no livro *The Discovery of Grounded Theory* deu azo à emissão especulativa de posições ontológicas associadas à Teoria Fundamentada. Ainda segundo NATHANIEL⁷³⁰, estas insinuações podem ter tido quota-parte nos ensaios inconsistentes de remodelação da metodologia que outros autores propuseram. Estas sugestões de clarificação do método produziram uma erosão da metodologia em rótulos antagónicos: realista, construtivista, realista crítico, objetivista, relativista, interacionista, positivista, pós-positivista e outros.

De facto, a metodologia furta-se a uma classificação deste tipo em razão do vazio ontológico que perpassa pelas obras seminais da Teoria Fundamentada Clássica. Sem embargo, Glaser reconhece que:

1. Existe uma realidade objetiva que pode ser observada;
2. Mediante as suas possibilidades, o investigador reúne dados a partir da perspetiva do participante da pesquisa; e
3. A Teoria Fundamentada evidencia os padrões latentes nos dados.

Do exposto em 1, conclui-se que Barney Glaser reconhece a existência de uma realidade objetiva que se acha apartada do investigador. Por outro lado, a elaboração de hipóteses e teorias pressupõe que existem padrões previsíveis que podem ser observados.

De acordo com a metodologia em apreço, um conceito (categoria) denota um padrão que pode ser diligentemente descoberto através da comparação constante de dados decorrentes da amostragem teórica até à saturação concetual de índices permutáveis⁷³¹.

A heurística advém da comparação de inúmeros incidentes entre si, e entre estes e o conceito gerado, o que revela o padrão designado pela categoria e os sub-padrões que são as propriedades da categoria. Deste modo, «*GT is a form of latent structure analysis, which reveals the fundamental patterns in a substantive or formal area.*»⁷³²

A Teoria Fundamentada emenda eventuais erros ou vieses através da comparação constante e da abstração, que contribuem para a depuração dos padrões latentes subjacentes.

Embora Glaser negue que a Teoria Fundamentada lida com realidade co-construída, o mesmo autor reconhece a importância de dados fundados na perspetiva do participante da pesquisa. Acresce que a Teoria Fundamentada visa compreender a principal preocupação e a sua resolução, tomando em conta o ponto de vista dos participantes (evidenciado pelas suas palavras e comportamento). O sociólogo norte-americano assevera que o investigador procura entender, de maneira objetiva, “o que está a acontecer” e, depois, conceptualiza-o.

⁷³⁰ *Idem*, p. 192.

⁷³¹ *Idem*, p. 193.

⁷³² Glaser *apud Ibidem*.

De acordo com NATHANIEL ⁷³³, a epistemologia do pragmatismo e a Teoria Fundamentada Clássica são análogas, pois ambas:

1. Se escoram na classificação e agrupamento de símbolos (indicadores) para compreender os conceitos;
2. Reconhecem que cada pessoa compreende e interpreta os símbolos a partir da sua perspectiva singular;
3. Propõem que a realidade pode ser conhecida idealmente, através do uso de um processo científico autocorretor;
4. Utilizam a dedução, indução e abdução como um meio heurístico.

A semiótica de Pierce é, ainda de acordo com NATHANIEL ⁷³⁴, afim da Teoria Fundamentada – onde os índices são os pedaços empíricos com os quais os investigadores operam enquanto organizam, categorizam, concetualizam e conjeturam. Quando coerentemente agrupados, os índices definem e descrevem cada conceito e distinguem-no de outros. Através deles, compreendemos o conceito.

Tanto Barney Glaser como Charles Pierce integraram os três tipos de lógica (indução, dedução e abdução) para estabelecerem uma metodologia científica. Pierce definiu indução como a generalização a partir de um certo número de casos, dos quais algo é verdade e inferência de que essa mesma coisa é válida para uma classe inteira ⁷³⁵. A metodologia desenvolvida por Glaser começa com a indução. Na Teoria Fundamentada, a explicação é fundada em dados empíricos e aclarada por intermédio de um processo de comparação constante.

Glaser denominou este processo de método comparativo constante e designou-o como uma estratégia intelectual basilar da análise da Teoria Fundamentada. Quer Glaser, quer Pierce postulam que, no cerne da metodologia científica, está a capacidade de agrupar itens por similaridade. Esta agregação pode resultar em conceitos formais e pode ser utilizada para gerar hipóteses.

Ainda segundo a mesma autora ⁷³⁶, na metodologia em questão, a teoria emerge à medida que o analista avança e recua, num processo reiterado de comparação constante dos dados empíricos. Este método promove a abstração formal e corrige dados de fraca qualidade, uma vez que aperfeiçoa a fundamentação de cada conceito.

Na Teoria Fundamentada, a indução sucede quando as observações empíricas conduzem à generalização e concetualização como fulcro da elaboração de teoria.

De acordo com Pierce, a abdução é motivada pela sensação de que é necessária uma teoria para explicar factos inusitados. A abdução persegue uma teoria, neste caso, o exame dos factos sugere as hipóteses ⁷³⁷. Na Teoria Fundamentada, à medida que os conceitos e processos emergem, o investigador aventa hipóteses putativas; este processo designa-se de abdução. Este

⁷³³ *Ibidem*.

⁷³⁴ *Idem*, p. 194.

⁷³⁵ Pierce *apud* NATHANIEL, Alvita K., *Op. Cit.*, p. 196.

⁷³⁶ NATHANIEL, Alvita K., *Op. Cit.*, p. 196.

⁷³⁷ *Ibidem*.

tipo de raciocínio lógico é essencial para a Teoria Fundamentada, uma vez que se conjugam hipóteses correlacionadas para estabelecer uma teoria.

No entender de NATHANIEL, ambos, Glaser e Pierce, privilegiam a abdução como a única maneira de desvelar novo conhecimento. As ideias do primeiro acerca da emergência são semelhantes à seguinte afirmação de Pierce: «*Abduction makes its start from facts, without, at the outset, having any particular theory in view, though it is motivated by the feeling that a theory is needed to explain the surprising facts*»⁷³⁸. Para ambos os autores, os conceitos emergem a partir dos dados empíricos, que sugerem hipóteses e, ulteriormente, têm como corolário a teoria.

Dedução é o processo pelo qual se extraem conclusões relativas aos fenómenos observáveis que devem ser esperados se as hipóteses aventadas estiverem corretas. Glaser serve-se da dedução para completar a teoria. À medida que a teoria começa a emergir (através de um processo de abdução), o investigador pode surpreender lacunas na teoria. Por via de um raciocínio dedutivo, o teorizador pode fazer inferências atinentes à direção que a recolha de dados subsequente deve tomar. Portanto, para Glaser, a dedução orienta o investigador na direção mais correta para complementar a sua pesquisa e, posteriormente, rematar a teoria, dotando-a dos factos relevantes.

À guisa de conclusão, tanto Pierce como Glaser entendiam que, independentemente de onde as diversas pesquisas começassem, se observassem escrupulosamente a metodologia, os resultados que obteriam iriam estar em linha, e que investigações suplementares tenderiam a corrigir os resultados.

O Positivismo Lógico

No passado século, no que tange à filosofia da ciência, imperou uma corrente de pensamento denominada *Positivismo Lógico*. Esta postura filosófica estava vinculada ao Empirismo do século XVII e XVIII, ao pensamento do sociólogo Auguste Comte dos inícios do século XIX e aos avanços ocorridos na filosofia da linguagem e na lógica pela pena de Frege e Russell, no dealbar do século XX⁷³⁹.

Não obstante, o Positivismo Lógico só floresceu no período entre guerras. O primeiro grupo de filósofos e cientistas que aderiu a esta tendência reuniu-se em Viena nas décadas de 20 e 30, sob a égide do físico e filósofo alemão Moritz Schlick, e viria influenciar o pensamento de eminentes filósofos contemporâneos como Karl Popper e Carl Hempel⁷⁴⁰. Este grupo é, amiúde, designado de *Círculo de Viena*. As suas perspetivas foram tributárias, em larga medida, da obra *Tratado Lógico-Filosófico* de Ludwig Wittgenstein.

Em 1929, o grupo deu à liça um panfleto: *A conceção científica do mundo – o Círculo de Viena*. Neste manifesto, os signatários declaravam as suas influências, questões e propostas.

⁷³⁸ Pierce *apud* NATHANIEL, *Ibidem*.

⁷³⁹ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan – *Rediscovering Grounded Theory*. 1ª ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014, p. 13-14.

⁷⁴⁰ OKASHA, Samir – *Philosophy of science: A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press, 2002, p. 78.

Este “Primeiro Círculo de Viena”⁷⁴¹ era composto pelo matemático Hans Hahn, o economista Otto Neurath, o físico Philipp Frank e o filósofo Rudolf Carnap. O Círculo revelou-se hostil ao idealismo de Kant e Hegel, bem como à especulação metafísica de Heidegger. A rejeição de doutrinas que advogam o conhecimento alheio à experiência empírica, como o apriorismo de Kant, expressa a deriva anti-metafísica deste grupo, que verbera a filosofia tradicional, censurando a sua aproximação ao misticismo, romantismo e nacionalismo.

Segundo SAN GIL, o positivismo lógico apresentava uma feição “negativa” e uma outra “positiva”, ambas consensuais no Círculo:

1. O aspeto “negativo” era a ideia de que os «elementos metafísicos deveriam ser expurgados do corpo de enunciados das linguagens científica e ordinária⁷⁴²»;
2. O cariz “positivo” era o movimento pela ciência unificada. Este baseava-se numa comunidade de cientistas, de diversas nacionalidades e áreas de atuação, trabalhando conjuntamente num projeto cujo desiderato seria a possibilidade de fixar parâmetros concetuais que fossem comuns aos diferentes campos de investigação científica. Desta forma, a ciência unificada tinha o propósito de elaboração e fatoria de uma linguagem que, propagada entre cientistas, quer das ciências exatas, quer das humanas, viabilizasse essa comunicação.

Por outro lado, Schlick cria na existência de objetos independentes da nossa observação. Destarte, «todo o conhecimento poderia ser reduzido à descrição da experiência por meio de instrumentos analíticos⁷⁴³.»

A verificabilidade

No seguimento da leitura empirista do *Tractatus Logico-Philosophicus*, de Ludwig Wittgenstein, o Círculo de Viena formulou o princípio da verificabilidade para instituir os limites da ciência. Como vimos anteriormente, o Círculo privilegiava a linguagem científica, que, para os seus membros, deveria ser neutra e expurgada de ambiguidades características da metafísica, de modo que a ciência pudesse salvaguardar os seus processos uniformes e intersubjetivos⁷⁴⁴.

A principal asserção dos membros do Círculo de Viena é a de que existem proposições que carecem de valor de verdade, i.e., não são, nem verdadeiras, nem falsas. Deste modo, são, segundo Wittgenstein, destituídas de significação⁷⁴⁵.

⁷⁴¹ Vd. SAN GIL, Davi da Silva – O positivismo lógico e o contexto sociopolítico de seu surgimento. In: VIDEIRA, António Augusto Passos, org. *Perspectivas contemporâneas em filosofia da ciência*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012. Coleção Comenius.

⁷⁴² *Idem.*, p. 64.

⁷⁴³ MACHADO, Cristina de Amorim – Laudan, a sociologia da ciência e a questão da demarcação entre ciência e pseudo-ciência. In: VIDEIRA, António Augusto Passos, org. *Perspectivas contemporâneas em filosofia da ciência*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012. Coleção Comenius, p. 91.

⁷⁴⁴ *Ibidem.*

⁷⁴⁵ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 14.

Para tal, havia que criar um critério de demarcação entre enunciados significativos e não significativos, sendo que os primeiros poderiam ser de dois géneros:

1. Lógico-matemáticos, sem vinculação com a provisão de informações relativas ao mundo e, logo, com a experiência;
2. Verificáveis, i.e., aqueles que visassem fornecer informações respeitantes ao mundo e que fossem suscetíveis de serem verificados empiricamente. Se o enunciado não fosse lógico-matemático nem verificável empiricamente, seria reputado de não significativo e, portanto, não científico.

Os positivistas lógicos serviram-se deste preceito para definirem um critério de demarcação que permitisse discernir entre o que é ciência e o que não é. Assim, nas ciências, o conhecimento é constituído por teorias que são conjuntos de proposições que são significativas: estas podem ser verdadeiras ou falsas.

As teorias não científicas, por outro lado, consistem em proposições desprovidas de valor de verdade e, em consequência, são falhas de significado. Ou seja, não são falsas, são despojadas de sentido, o que é infinitamente pior. O que torna as proposições significativas é, no entender dos positivistas lógicos, a sua verificabilidade⁷⁴⁶.

Os positivistas lógicos tinham uma grande estima pelas ciências naturais, bem como pela matemática e a lógica. De facto, os primeiros anos do século XX testemunharam importantes avanços científicos, particularmente na física, que os impressionaram de sobremodo⁷⁴⁷. O que mais sensibilizou os positivistas lógicos no tocante à ciência foi a sua aparente objetividade. Ao invés de outros campos de saber, onde muito dependia da opinião subjetiva dos inquiridores, as questões científicas – postulava este movimento – poderiam ser resolvidas de um modo plenamente objetivo.

Técnicas tais como o teste experimental permitiam ao cientista comparar a sua teoria diretamente com os factos, e, deste modo, atingir uma decisão informada e imparcial relativa aos méritos da teoria. A ciência, para os positivistas, era, portanto, uma atividade paradigmaticamente racional, a via mais segura para alcançar a verdade⁷⁴⁸.

O princípio da verificação indica que os positivistas lógicos eram empiristas – os alicerces do conhecimento residem na experiência sensorial. Todavia, no que concerne à metodologia científica, eles propugnavam o racionalismo, sustentando que era possível desenvolver métodos que poderiam ser utilizados por todas as ciências. A pesquisa empreendida com outros métodos simplesmente não era tida como científica.

A opinião que tinha livre curso nesta corrente era a de que os estudos têm de começar com observações, sendo as afirmações que descrevem tais observações sumamente verificáveis e quase infalíveis. A partir destes relatos de observação, derivaria indutivamente uma teoria. Uma teoria que, subsequentemente, seria verificada por mais observações⁷⁴⁹. O princípio era de que, quando se está a investigar, se deve fazer um número crescente de observações e granjear cada

⁷⁴⁶ *Ibidem*.

⁷⁴⁷ OKASHA, Samir, *Op. Cit.*, p. 78.

⁷⁴⁸ *Ibidem*.

⁷⁴⁹ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 14.

vez mais teorias e, finalmente, este processo gerará teorias que descreverão tudo o que existe. Destarte, lograr-se-ia um crescimento cumulativo de conhecimento: aprender-se-ia sempre mais sobre a realidade⁷⁵⁰.

Viena na América: A “americanização” do positivismo lógico e suas consequências

No decurso da década de 30, o Círculo de Viena revelou prolixidade, mas, acossado pelos nazis, o grupo, que já estava órfão de alguns integrantes insígnies, como Schlick e Hahn, foi-se desarticulando, e, em seguida, emigrando em grande número para os Estados Unidos.

De facto, é naquele país que, no ocaso da década de 30, o positivismo lógico irá testemunhar as suas maiores consecuições. Os vienenses exilados serão adjuvados por alguns colegas e discípulos norte-americanos e rapidamente se alcandorarão a posições institucionais de destaque.

O primeiro membro do Círculo de Viena a rumar aos Estados Unidos foi Herbert Feigl. Inicialmente, o austríaco assumirá a docência de filosofia no Iowa, em 1933; depois, a partir em 1940, estabelecer-se-á na Universidade de Minnesota onde, em 1953, criará o *Center for Philosophy of Science* na Universidade do Minnesota.

Seguir-se-á o exílio de Rudolf Carnap, professor de filosofia natural na Universidade alemã de Praga desde 1931. O alemão chega a Chicago em 1935, graças ao auxílio dos filósofos Charles Morris e de Willard Van Orman Quine. Carnap optará pela nacionalidade americana em 1941. Carl Gustav Hempel, integrante do Círculo em 1929-1930, converter-se-á em assistente de Carnap em Chicago, em 1937⁷⁵¹. Hans Reichenbach fixa-se nos Estados Unidos em 1938 e ensinará na Universidade da Califórnia de Los Angeles até se finar em 1953.

O sucesso dos “Vienenses” foi tão célere e consumado que quase poderia escamotear a existência prévia de uma filosofia indígena: a do transcendentalismo de Ralph Waldo Emerson e de Henri David Thoreau, bem como o já referido pragmatismo do lógico e filósofo Charles S. Peirce e de William James, que infletiu o sentido do termo abraçando um empirismo radical⁷⁵².

A emergência institucional do positivismo lógico foi acompanhada por uma especialização da filosofia. A disciplina ausentou-se do cenário público onde se havia postado pela ação de certos pragmatistas como William James e, de sobremodo, James Dewey. A corrente revelou, ainda, desdém pelas escolas dominantes da filosofia europeia, fossem elas a fenomenologia, o existencialismo ou o marxismo. Nos Estados Unidos, atendendo a LECOURT⁷⁵³, a filosofia converteu-se num punhado de problemas com métodos de resolução cada vez mais sofisticados.

Neste país, este grupo e os seus seguidores exerceram uma poderosa influência na filosofia da academia até meados dos anos 60. Uma das universidades onde a influência positivista se fez sentir mais intensamente foi em Colúmbia⁷⁵⁴, na cidade de Nova York.

⁷⁵⁰ *Idem*, p. 15.

⁷⁵¹ LECOURT, Dominique – *La philosophie des sciences*. 5ª edição. Paris: Presses Universitaires de France. 3ª reimp., 2001. Coleção “Que sais-je”, p. 50.

⁷⁵² *Idem*, p. 51.

⁷⁵³ *Idem*, p. 52.

⁷⁵⁴ Foi nesta instituição de ensino que Barney Glaser – cocriador da metodologia da Teoria Fundamental – concluiu a sua tese de doutoramento.

Todavia, na década de 60, quando Barney Glaser e Anselm Strauss encetaram a sua profícua colaboração, a influência do positivismo lógico começava a estiolar. Jan Hartman⁷⁵⁵ aduz algumas razões para este declínio súbito:

1. Os problemas internos desta perspetiva (e.g. a formulação do princípio da verificação);
2. O desafeto que concitou em muitos, uma vez que excluía boa parte do que, tradicionalmente, era considerado labor científico, mormente nas ciências humanas.

Passaremos, agora, a analisar duas obras que tiveram um forte impacto na filosofia da ciência contemporânea, designadamente *The Logic of Scientific Discovery* (1934) e *The Structure of Scientific Revolutions* (1962), escritas, respetivamente, por Karl Popper e Thomas Kuhn.

Karl Popper e a falsificabilidade

Karl Popper, nome cimeiro da filosofia da ciência do século passado, entendia que o princípio da verificabilidade aventado pelo Círculo de Viena era inapropriado, por ser limitativo em certos domínios e amplo noutros. A sua perspetiva é, com frequência, designada de racionalismo crítico. Popper duvidava que a indução tivesse serventia para provar algo de significativo. Julgava, ainda, que a ciência não deveria começar com observações e não acreditava que houvesse relatos de observação infalíveis⁷⁵⁶.

Segundo o mesmo autor, o conhecimento científico não cresce cumulativamente. Ao invés, Popper sustentava que a ciência deveria crescer por meio das suposições dos cientistas (conjeturas, quanto mais heteróclita melhor) e, depois, testá-las através da derivação lógica das implicações de teste. Estes testes devem constituir diligências para falsificar hipóteses e, enquanto tal não for logrado, estas são corroboradas e devem ser tomadas por verdadeiras. Contudo, devem ser, de imediato, rejeitadas quando um teste derivado revela que a hipótese não prospera⁷⁵⁷.

Popper salienta, assim, o cariz hipotético perene das teorias científicas, ou seja, não existe esteio seguro para a ciência, cujas teorias jamais podem ser comprovadas. Contrastando com os positivistas, cuja estima pela ciência suscitou a ênfase na geração e na verificação das teorias, Popper – que comunga com aqueles a rejeição do relativismo intelectual e moral – ressalta a falsificabilidade da ciência, propondo um método característico de todas as ciências para destrinçar o que é ciência do que é pseudociência⁷⁵⁸.

Uma teoria falsificável é, portanto, aquela que podemos descobrir ser falsa – não é compatível com todos os cursos da experiência. Popper entendia que certas teorias supostamente científicas não cumpriam este critério e, portanto, não deveriam, de maneira nenhuma, ser designadas de científicas, mas, antes, de meramente pseudocientíficas. OKASHA partilha desta desconfiança: «*Popper's attempt to demarcate science from pseudo-science is*

⁷⁵⁵ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 15.

⁷⁵⁶ *Ibidem.*

⁷⁵⁷ Cfr. *Ibidem.*

⁷⁵⁸ MACHADO, Cristina de Amorim, *Op. Cit.*, p. 91.

*intuitively quite plausible. There is certainly something fishy about a theory that can be made to fit any empirical data whatsoever*⁷⁵⁹.»

Popper censurava Freudianos e Marxistas por explicarem quaisquer dados que aparentassem contrariar as suas teorias, ao invés de aceitar que as teorias haviam sido refutadas. Não obstante, ainda segundo o mesmo autor, existem indícios de que este mesmo *modus operandi* é, habitualmente, adotado por cientistas “respeitáveis”, cujo labor conduziu a importantes descobertas científicas. Do exposto se infere que o intento de Popper de demarcar a ciência da pseudo-ciência não colhe, malgrado a sua plausibilidade inicial⁷⁶⁰. Os cientistas, regra geral, não prescindem das suas teorias sempre que estas revelam ser incompatíveis com os dados da observação. Por norma, procuram meios de suprimir o conflito sem abdicarem da teoria.

OKASHA adverte que quase todas as teorias na ciência contendem com certas observações. Encontrar uma teoria que se adeque perfeitamente a todos os dados é sumamente difícil. Evidentemente, se uma teoria conflitua insistentemente com cada vez mais dados, e se não se vislumbram modos credíveis de explicar semelhante incompatibilidade, a mesma terá, necessariamente, de ser refutada. Todavia, pouco se avançaria se os cientistas, simplesmente, abrissem mão das suas teorias ao primeiro assomo de dúvida.

Thomas Kuhn e a ciência normal

O físico, filósofo e historiador da ciência norte-americano Thomas Kuhn publicou, em 1963, um livro intitulado *A Estrutura das Revoluções Científicas*⁷⁶¹. Trata-se da obra inquestionavelmente mais influente do último meio século no âmbito da filosofia da ciência. O pensamento de Kuhn pautou-se por uma “conceção de ciência historicamente orientada”, mormente pelo que a ciência tem de ordinário e extraordinário⁷⁶². Kuhn apartou-se da tradição epistemológica, optando por um discurso meta-científico e interdisciplinar. Colocou a tónica na comunidade científica e nos aspetos psicossociais, políticos, económicos e éticos inerentes à produção científica. O impacto das suas ideias repercutiu-se não só na filosofia da ciência, como, também, noutros domínios do saber, como a sociologia e a antropologia e, mais genericamente, na cultura contemporânea.

Tal como Glaser e Strauss, Kuhn lecionou na Califórnia, na Universidade de Berkeley, a partir de 1956, sendo nomeado professor titular em 1961. Kuhn é ainda mais ousado do que Popper, senão vejamos: *«Popper believed, after all, in scientific rationality, just as the positivists did: it was just that they had got it wrong. Kuhn believes instead there can be no ultimate reason for how to work rationally in science*⁷⁶³.»

⁷⁵⁹ OKASHA, Samir, *Op. Cit.*, p. 15.

⁷⁶⁰ *Idem*, p. 16.

⁷⁶¹ Doravante *A Estrutura...*

⁷⁶² MACHADO, Cristina de Amorim, *Op. Cit.*, p. 96.

⁷⁶³ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 16.

Kuhn argumentou que todas as teorias eram elaboradas em pretensos paradigmas e que estes contemplam suposições genéricas acerca da realidade e da ciência. O âmago da questão é que o paradigma fornece o seu próprio critério de racionalidade.

Deste modo, não se pode utilizar o critério de racionalidade presente num paradigma para criticar um outro porque estes não admitem esse critério. Daqui decorre, na esteira de Kuhn, que a escolha entre paradigmas não pode ser feita racionalmente; são fatores de ordem social, psicológica, económica e política que ditam o modo como o cientista pensa e o tipo de problemas que procura solucionar⁷⁶⁴.

O mesmo pensador perspetiva a ciência como um processo cíclico que intercala períodos de ciência normal, nos quais o paradigma em vigor é cumprido por via da resolução de quebra-cabeças (*puzzle-solving*), e períodos de crise, que podem terminar com a emergência de descobertas científicas e a rutura do paradigma, o que constitui uma revolução científica.

Assim, de acordo com MACHADO, «ao mudar de paradigma, o pensamento muda de lugar, pois a imagem de mundo é outra, e o que era considerado verdade ou erro talvez não o seja mais⁷⁶⁵.»

Para Kuhn, a ciência normal é a prática científica tradicional na qual os cientistas empregam a maior parte do seu tempo. É constrangida por uma educação profissional que tenta sujeitar a natureza a esquemas concetuais. Implica o comprometimento e o assentimento da comunidade científica. A ciência normal, atividade que se baseia em dirimir quebra-cabeças, é uma empresa altamente cumulativa, assaz lograda no que respeita ao seu propósito: a ampliação constante da abrangência e da exatidão do conhecimento científico. A ciência normal não visa descobrir factos ou teorias novas, aliás, quando tem êxito, não os deteta⁷⁶⁶.

Portanto, a ciência normal é uma atividade altamente conservadora, sendo que os seus agentes não estão apostados em fazer descobertas eminentes, mas somente em desenvolver e ampliar o paradigma vigente. Acima de tudo, Kuhn ressaltou que os cientistas normais não estão a procurar testar o paradigma. Muito pelo contrário, aceitam o paradigma sem o porem em causa, e empreendem a pesquisa no seio dos limites que ele define. Se um cientista normal obtém um resultado que contende com o paradigma, o mesmo partirá do pressuposto que a técnica experimental que está a empregar é deficiente, sem questionar o paradigma, porque este, na sua essência, é inegociável⁷⁶⁷.

Ao longo da obra maior de Kuhn, o conceito de paradigma figura com diferentes aceções:

1. No prefácio: «o paradigma é constituído por “realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência”.⁷⁶⁸»;
2. No final do livro: «“os paradigmas determinam ao mesmo tempo grandes áreas de experiência”⁷⁶⁹»;

⁷⁶⁴ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 16.

⁷⁶⁵ MACHADO, Cristina de Amorim – *Op. Cit.*, p. 97.

⁷⁶⁶ *Ibidem*.

⁷⁶⁷ OKASHA, Samir, *Op. Cit.*, p. 82.

⁷⁶⁸ Kuhn *apud* MACHADO, Cristina de Amorim – *Op. Cit.*, p. 98.

⁷⁶⁹ Kuhn *apud* *Ibidem*.

3. No posfácio: «“de um lado, indica toda a constelação de crenças, valores, técnicas etc., partilhadas pelos membros de uma comunidade determinada. De outro, denota um tipo de elemento dessa constelação: as soluções concretas de quebra-cabeças que, empregadas como modelos ou exemplos, podem substituir regras explícitas como base para a solução dos restantes quebra-cabeças da ciência normal.”⁷⁷⁰»

O período de ciência normal sói durar várias décadas, inclusive séculos. Neste ínterim, os cientistas articulam paulatinamente o paradigma – afinando-o, aprimorando-o, resolvendo mais e mais quebra-cabeças, alargando o seu leque de aplicações.

Outro conceito relevante n’ *A Estrutura das Revoluções Científicas* é o de anomalia. Este termo exprime uma rutura da expectativa paradigmática que pode produzir uma crise profunda, originando a perda de confiança no paradigma instituído. A anomalia tem uma ação disruptiva na ciência normal: as suas regras são reapreciadas e há um afã em tentar acomodar a anomalia. Por um lado, ela pode resultar num período de reexame nada pacífico devido à insegurança profissional. Por outro, a descoberta tem início com a anomalia, ou seja, é nessa crise que irão gerar-se as condições para uma revolução científica, em que o anómalo se converte no expetável.

Durante o período de “ciência revolucionária”, como Kuhn o designa, as ideias científicas essenciais estão em aberto. Uma multiplicidade de alternativas ao antigo paradigma é aduzida e, finalmente, um novo paradigma é constituído. Antes que o paradigma seja consensual entre a comunidade científica, terá de transcorrer, pelo menos, uma geração – esta etapa assinala a conclusão de uma revolução científica. O fulcro de uma revolução científica é, portanto, a substituição de um antigo paradigma por um novo.

Vulgarmente, supõe-se que, quando os cientistas trocam a teoria vigente por uma nova, o fazem atendendo a provas objetivas. Porém, Kuhn alegou que a adoção de um novo paradigma implica uma certa fé da parte do cientista. Ademais, o mesmo autor constatou que um novo paradigma obtém rápida aderência da comunidade científica, muito por via da pressão recíproca exercida pelos cientistas. Se um determinado paradigma granjear enérgicos paladinos, é mais suscetível de concitar aceitação generalizada⁷⁷¹.

Na realidade, a tese de Kuhn foi objeto de inúmeras críticas, visto que, se a mudança de paradigma se dá da forma que o físico norte-americano crê, é difícil perspetivar a ciência como uma atividade racional. Esta visão contrasta com o retrato, caro aos positivistas, da ciência como uma atividade racional e objetiva. A audácia de Kuhn leva-o a contestar o conceito de verdade objetiva. A noção de que existe um conjunto fixo de factos relativos ao mundo, independentes de qualquer paradigma, é difícil de sustentar.

Em alternativa, Kuhn sugeriu que os factos relativos ao cosmos são intrínsecos a um paradigma, e, desta forma, mudam quando os paradigmas se alteram. Por conseguinte, é inconsequente pretender que uma determinada teoria corresponda aos factos “tal qual eles são”, nem tão-pouco conjeturar se é objetivamente verdadeira. A própria verdade se adstringe a um paradigma.

⁷⁷⁰ Kuhn *apud Ibidem*.

⁷⁷¹ OKASHA, Samir, *Op. Cit.*, p. 84.

Partindo do considerando que, para Kuhn, o paradigma de um cientista dita a sua mundividência, i.e., o cientista percebe tudo através da lente a ele inerente, os paradigmas concorrentes são, para aquele filósofo das ciências, tipicamente “incomensuráveis” entre si. Sendo assim, quando um antigo paradigma é substituído por um novo, no âmbito de uma revolução científica, os cientistas têm de renunciar por inteiro ao quadro conceitual de que se serviam para dar sentido ao mundo. O conceito de *incomensurabilidade* aplica-se quando dois paradigmas são tão distintos que inviabilizam qualquer veleidade de cotejo entre eles; de facto, não existe uma linguagem comum em que ambos possam ser traduzidos.⁷⁷²

A doutrina da incomensurabilidade é consistente com a crença de Kuhn de que os conceitos científicos adquirem o seu significado a partir da teoria em que estão inseridos. A incomensurabilidade contende com a visão linear tradicional da história das ciências. Se os paradigmas velhos e novos são incomensuráveis, então é incorreto entender as revoluções científicas como a permuta de ideias “erradas” por “certas”. Considerar uma ideia como certa e outra como errada implica a existência de uma estrutura comum para os aferir, que é o que Kuhn nega.

Concluimos, então, com GIBSON e HARTMAN⁷⁷³:

One can therefore not use rationality criteria found in one paradigm to criticize another paradigm because they do not accept the criteria. It follows from this, according to Kuhn, that the choice between paradigms cannot be made rationally; it is social, psychological, economic, and political factors that determine how a scientist thinks and what problems they try to solve.

O postulado de Kuhn abre as portas ao pluralismo científico: não é imperativo que todos os investigadores trabalhem nos mesmos problemas e da mesma forma. Em alternativa, pode ser conduzida pesquisa em simultâneo com problemas e métodos diferentes. Isto permitiu demonstrar que era perfeitamente admissível percorrer o nosso próprio caminho e desenvolver os nossos próprios métodos. Foi isto que Glaser e Strauss fizeram na década de 60. Ainda que seja contingente afirmar, de modo cabal, que existiu uma influência direta de Kuhn sobre os criadores da Teoria Fundamentada, o seu nome é mencionado em *The Discovery of Grounded Theory*⁷⁷⁴.

Entretanto, o clima científico mudou. Na década de 60, o positivismo lógico, que entendia que todos os investigadores deveriam trabalhar da mesma forma em todas as ciências, definhou, dando lugar à possibilidade de empreender ciência das mais diferentes formas e de diversas maneiras nas distintas disciplinas.

Com o ocaso do empirismo lógico, as intensas exigências de verificação e observação desapareceram, o que permitiu que fossem desenvolvidos estudos de pendor qualitativo e psicológico em sociologia. Já não existia somente uma maneira de investigar em ciência, tida como mais racional do que as demais, uma vez que cada metodologia, em si mesma, contém

⁷⁷² *Idem*, p. 85.

⁷⁷³ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 16.

⁷⁷⁴ *Ibidem*.

critérios de racionalidade⁷⁷⁵. Acresce que as teses de Kuhn impulsionaram a emergência do relativismo cultural nas humanidades e nas ciências sociais. Ainda que imprecisa, esta doutrina veicula que não existe verdade absoluta – a verdade é sempre relativa a uma determinada cultura⁷⁷⁶.

Imre Lakatos e o programa de investigação

Em termos gerais, Lakatos comunga das teses de Popper e critica a noção de paradigma defendida por Kuhn, enfatizando o seu relativismo e irracionalidade. Para Lakatos, uma teoria só é científica «se tiver um excesso corroborado de conteúdo empírico em relação à sua predecessora (ou rival), isto é, se levar à descoberta de factos novos»⁷⁷⁷.

O filósofo húngaro procurou substituir a noção de paradigma pela de *programa de investigação*. Trata-se de uma série de teorias que se distingue por ter um *núcleo duro* «que é acompanhado por dois tipos de heurística positiva e negativa, que visam tornar o programa de investigação mais eficaz e económico»⁷⁷⁸. De acordo com LECOURT⁷⁷⁹, o núcleo duro é um conjunto de hipóteses e de leis fundamentais tidas como inatacáveis, cingidas por um cinto de proteção. A heurística – conjunto de técnicas admitidas para a solução de problemas – negativa impede o núcleo de ser refutado; a positiva atua sobre as teorias do cinto de proteção com o propósito de as testar.

O cerne da questão é avaliar os programas, uma vez que, no seu antagonismo, alguns se revelarão *progressivos* e outros *degenerescentes*. No primeiro caso, a dialética das provas e das refutações permite que se formulem previsões inesperadas e que se descubram factos inéditos. O segundo caso consiste num programa que apenas manipula tão destramente quanto possível, através de hipóteses *ad hoc*, para salvar o seu núcleo duro face às anomalias que se apresentam.

Para Lakatos, a filosofia das ciências deve ter em vista a produção de “reconstruções racionais” da prática científica; deve descrever a ciência, não tal qual ela é, mas tal como deveria apresentar-se se fosse inteiramente autónoma. A história externa, de acordo com o mesmo autor, diz respeito aos fatores económicos, sociais e tecnológicos que tiveram um impacto na história do conhecimento. Lakatos desconsidera-a, pugnando por uma história interna da ciência, depurada de toda e qualquer consideração psicológica e institucional. Se Lakatos privilegia uma história interna assim concebida, é porque, em seu entender, esta lhe parece ser a única capaz de manifestar o progresso de racionalidade alcançado⁷⁸⁰.

⁷⁷⁵ *Ibidem*.

⁷⁷⁶ OKASHA, Samir, *Op. Cit.*, p. 94.

⁷⁷⁷ Lakatos *apud* MACHADO, Cristina de Amorim, *Op. Cit.*, p. 103.

⁷⁷⁸ CARRILHO, Manuel Maria – *A filosofia das ciências – De Bacon a Feyerabend*. 1ª ed. Lisboa: Editorial Presença, 1994, p. 42.

⁷⁷⁹ LECOURT, Dominique, *Op. Cit.*, p. 76.

⁷⁸⁰ *Idem*, p. 77.

Feyerabend e o pluralismo cultural

Durante o século XX, a história da filosofia da ciência foi palco para a discussão de questões atinentes à objetividade, ao método científico, à racionalidade, aos critérios de demarcação entre ciência e não ciência, aos critérios de cientificidade, à lidimidade do discurso científico e à preeminência deste relativamente a outras formas de conhecimento, entre outras⁷⁸¹.

Ao arrepio de toda a tradição da filosofia das ciências desde Bacon, Feyerabend cunhou o termo “pluralismo” para fundamentar os seus argumentos relativos à epistemologia e metodologia da ciência, bem como ao papel político que esta desempenha na sociedade. De facto, Feyerabend «opõe-se frontalmente à tradição epistemológica que, desde Bacon, vê na ciência a forma mais credível e justificada de conhecimento, contestando a base em que se sustentam estas características, ou seja, a sua metodologia.⁷⁸²» Não sem provocação, Feyerabend descreve-se como um anarquista, um dadaísta epistemológico.

Este filósofo nasce em Viena e converte-se, nos anos 50, em pupilo de Karl Popper, em Londres. Em seguida, ocupará o cargo de docente na Universidade de Berkeley. Ao invés de “refinar” as teorias de Popper, reconhece que todas as tentativas bem-intencionadas de ajustar uma metodologia à prática real da ciência conduziram à admissão de que a ciência escarnece de todas as metodologias⁷⁸³.

As análises meticolosas que dedica, em especial, a Nicolau Copérnico e a Galileu visam estabelecer duas teses correlativas: de um lado, que as regras de toda a metodologia foram, efetivamente, transgredidas e que os sábios mais iluminados estavam completamente cientes disso; por outro lado, as supraditas normas foram violadas, pois essa infringência foi sempre a condição *sine qua non* de um qualquer avanço nas ciências.

A única regra “metodológica” que preceitua é a do “*anything goes!*”, máxima que, em tom irónico, denuncia a “ilusão metodológica”. Todavia, Feyerabend vai mais longe e questiona-se sobre a constância dessa mistificação, uma vez que ela transmite uma imagem da ciência que se afigura, não somente inadequada, mas pernicioso, posto que ameaça tornar o pensamento científico infecundo. Feyerabend adota uma verve anarquista, referindo que o seu fim parece ser assegurar o conforto intelectual e o poder dos especialistas, contribuindo para a opressão do indivíduo e a morte da liberdade⁷⁸⁴.

Na esteira do Wittgenstein das *Investigações Filosóficas*, ele evidencia, com maior minúcia, que os principais conceitos manobrados pelas metodologias em uso (observações, factos, experiência, prova, razão...) possuem significações historicamente variáveis, relacionadas com “jogos de linguagem” e “formas de vida dominantes”⁷⁸⁵.

⁷⁸¹ ARAÚJO, Priscila Silva – Feyerabend e o Pluralismo. In: VIDEIRA, António Augusto Passos, org., *Perspectivas contemporâneas em filosofia da ciência*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012. Coleção Comenius, p. 131.

⁷⁸² CARRILHO, Manuel Maria, *Op. Cit.*, p. 45.

⁷⁸³ LECOURT, Dominique, *Op. Cit.*, p. 78.

⁷⁸⁴ *Idem*, p. 79.

⁷⁸⁵ *Ibidem*.

A ilusão metodológica radicaria num excessivo anseio de segurança; contemplaria um recuo perante o risco, intrínseco a toda a prática científica, de desafiar todos os pontos de referência admitidos do pensamento e da vida.

Os postulados de Feyerabend, no entender de CARRILHO, são afins dos de Kuhn, designadamente no tocante à incomensurabilidade, ressaltando ambos (sem prejuízo das diferenças quanto ao modo como o fazem e aos desideratos que perseguem) «que culturas diversas suscitam, em distintos momentos da história, paradigmas diferentes de racionalidade, e que essa diferença se dobra de uma opacidade que torna esses paradigmas incomensuráveis⁷⁸⁶». Muito frequentemente, este argumento é acusado de conduzir, fatalmente, ao relativismo. Feyerabend continua a asseverar a existência da incomensurabilidade, mas, em concomitância, coarta-lhe a frequência e o alcance, admitindo que sucede raramente. Ela só se faz sentir quando as condições de “significabilidade” dos termos descritivos de uma língua (de uma teoria ou de um ponto de vista) inviabilizam o uso de termos descritivos de uma outra língua (teoria ou ponto de vista)⁷⁸⁷.

Em 1975, Feyerabend publica o livro intitulado *Contra o Método*. Nele, o autor aduz a noção de pluralismo, que contrastou com a visão de ciência que então vigorava porque, segundo Priscila Silva Araújo⁷⁸⁸:

1. Não admitia mais divisões entre a ciência e outros discursos;
2. Desvalorizava a necessidade de uma metodologia universal para a ciência;
3. Contestava a superioridade desta;
4. Não lhe creditava um conhecimento verdadeiro ou afim da verdade; e, finalmente,
5. Desconfiava da ideia de que um mundo regulado por uma conceção singular (considerada superior), científica ou não, seja, forçosamente, um mundo melhor para se viver.

O conceito de pluralismo, tal como foi proposto por Feyerabend, diz respeito tanto à metodologia científica (pluralismo metodológico), quanto à relação entre culturas e distintas tradições. Com esta tese, Feyerabend tinha em vista assegurar ao cientista a liberdade na escolha dos seus métodos de pesquisa.

Feyerabend advertiu para o facto de a ciência ser o produto de uma atividade humana, não ser alheia a acontecimentos históricos, políticos e sociais e não estar ao abrigo de influências ideológicas. O mesmo filósofo declarou que a ciência não utiliza, nunca utilizou e não tem qualquer razão para se servir de um único método, de aspiração universal, para os seus empreendimentos.

As metodologias menosprezam os acontecimentos “irracionais” que sempre agiram sobre a ciência ao longo da sua história e terminam por constituir um conjunto de regras abstratas e retiradas do contexto que são formuladas a despeito das condições históricas, ideológicas, experimentais, etc. Assim, o único modo de viabilizar o progresso da ciência é evitar proceder

⁷⁸⁶ CARRILHO, Manuel Maria, *Op. Cit.*, p. 45.

⁷⁸⁷ *Ibidem*.

⁷⁸⁸ ARAÚJO, Priscila Silva, *Op. Cit.*, p. 132.

à formulação de um conjunto de regras predeterminadas e admitir o seu livre desenvolvimento, por via das decisões daqueles que estão imiscuídos na prática: os próprios cientistas⁷⁸⁹.

Tal envolve a completa renúncia às veleidades de criar uma metodologia única e de emprego universal, cujos propósitos contemplem a normatização da atividade científica, a demarcação cabal entre ciência e não-ciência, a aferição abstrata e descontextualizada da condição de progressão ou degeneração de teorias e a garantia de hegemonia da ciência em relação a outras formas de conhecimento.

É neste âmbito que Feyerabend advogou aquilo que cunhou de “metodologia pluralista”. Além de considerar a variedade de métodos, regras e procedimentos, o pluralismo possui outro significado. Expressa a única maneira através da qual o avanço científico é possível, visto que apenas uma metodologia pluralista permite a multiplicação de teorias. O mesmo autor favoreceu o pluralismo, uma vez que este impossibilita que uma única perspetiva do real prospere como verdade absoluta e se restrinjam outras formas de pensamento diversas daquela que vigora⁷⁹⁰. Permanecemos com ARAÚJO⁷⁹¹:

Formas distintas de conhecimento são tão válidas quanto a ciência, de modo que esta última não é o único discurso que dá significado à vida dos seres humanos. Existem outras explicações legítimas sobre a realidade que sustentam diferentes modos, igualmente legítimos de se viver. Outras culturas, as quais não partilham da mesma visão do mundo da ciência e da civilização ocidental, têm direito de existir sem serem subjugadas ou consideradas inferiores.

Malgrado a preponderância da tradição científica na sociedade hodierna, Feyerabend cria que não existia motivo para que determinada tradição científica prevalecesse sobre ou subjugasse as demais. Igualmente para o filósofo austríaco, a ciência não é indispensável para a vida humana em geral.

Tendo em conta a impossibilidade de comparar quantitativamente formas de conhecimento geradas, não somente em distintas eras, mas, também, em culturas diversas, pode inferir-se, com Feyerabend, que o conhecimento é relativo e não absoluto. O juízo do que é melhor ou pior está dependente do que é tomado por relevante ou privilegiado dentro de determinados contextos. Posto isto, os valores afetam, também, a observação da natureza e as explicações realizadas acerca dela. Acresce que não se deve relevar um certo discurso a expensas de outro porque cada qual alude ao género de relação que se cria com a natureza⁷⁹².

Se a ciência não detém qualquer acesso privilegiado à verdade, Feyerabend postulou que a aquela se pauta por ser uma tradição entre as demais e, posto que anseie objetividade, não é suscetível de a descrever em termos absolutos. De acordo com o mesmo pensador, existem distinções entre as descrições no que tange à sua correspondência com a realidade. Porém,

⁷⁸⁹ ARAÚJO, Priscila Silva, *Op. Cit.*, p. 132.

⁷⁹⁰ *Idem*, p. 141.

⁷⁹¹ *Ibidem*.

⁷⁹² ARAÚJO, Priscila Silva, *Op. Cit.*, p. 145.

somos incapazes de qualificá-las como mais ou menos próximas da verdade porque a natureza é “dúctil” o bastante para que diversas leituras sejam aceitáveis⁷⁹³.

Feyerabend não desconsiderava o labor dos especialistas, mas, antes, a maneira como este era exibido à sociedade, como se se tratasse de informações desprovidas de qualquer viés pessoal, destituídas de valores e, logo, de acordo com a “verdade”.

No final de contas, as ideias anarquistas que Feyerabend veiculou conduziram ao pós-modernismo e ao construtivismo. Na realidade, a percepção da ciência alterou-se nos anos 60, o que tornou possível o desenvolvimento da Teoria Fundamentada e de outros métodos. Muito embora seja verosímil que Glaser e Strauss não tenham estudado filosofia da ciência, acharam-se num contexto onde estas ideias desempenharam um papel de relevo⁷⁹⁴.

⁷⁹³ *Idem*, p. 149.

⁷⁹⁴ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 16.

APÊNDICE II

PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS II

PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS II

A Metafísica como uma teoria de categorias

Os objetos de que falamos e sobre os quais pensamos podem ser classificados de várias maneiras. Dispomos as coisas atendendo à sua cor, e, então, emergem coisas vermelhas, amarelas e azuis. Se as ordenamos de acordo com a sua forma, surgem coisas triangulares, circulares e quadradas. Se as distribuímos por espécies, deparamo-nos com elefantes, carvalhos e paramécias.

A classificação em apreço constitui um componente básico da nossa experiência do mundo. São escassos ou nulos os pensamentos ou as palavras que proferimos – de cariz empírico – que não incluam agrupamentos desta ordem⁷⁹⁵.

Se é pacífico que algumas das maneiras de classificarmos os objetos exprimem os nossos interesses, propósitos e valores, parece, também, evidente que muitos dos modos de ordenarmos as coisas são condicionados pelos próprios objetos. Deste modo, não é fortuitamente que escolhemos designar umas coisas de triangulares, outras de circulares e, ainda, outras de quadradas. De facto, elas são triangulares, circulares e quadradas. Portanto, a nossa linguagem e pensamento traduzem estes dados pré-adquiridos relativos aos objetos; eles não são uma mera consequência do nosso raciocínio e do nosso sistema de comunicação. Segundo LOUX, as analogias entre coisas são objetivas e contemplam uma harmonia de características, particularidades e atributos. Tal constitui um truísmo pré-filosófico. Em verdade, desde os seus primórdios, a metafísica procurou oferecer uma explicação geral para a razão de as coisas acordarem em atributo⁷⁹⁶.

A natureza da metafísica

A metafísica não é, no seu âmago, uma ciência empírica, uma vez que não se socorre de dados observacionais ou experimentais para corroborar as suas asserções. Assim, a metafísica, tal como a matemática, tem um conteúdo não empírico, uma vez que é a disciplina intelectual que se ocupa de averiguar as *possibilidades* de existência do real. A metafísica visa descobrir o que *pode* contemplar a totalidade da existência, ou seja, que categorias de entidades podem existir e quais delas podem coexistir⁷⁹⁷.

A conceção tradicional e, ainda, corrente de metafísica imputa-lhe um interesse central com a estrutura fundamental da realidade como um todo – isto permite-lhe assumir um papel

⁷⁹⁵ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*. 2ª ed. Routledge: London, 2002, p. 21.

⁷⁹⁶ *Idem, Ibidem*.

⁷⁹⁷ LOWE, E. J., *A survey of metaphysics*. 1ªed. Oxford: Oxford University Press, 2002.

interdisciplinar. Ao contrário dos vários domínios do saber prático (ética, economia e política), que procuram dirigir a ação humana, a metafísica tem como princípio orientador a apreensão da verdade por si só. Diferentemente das outras disciplinas, a metafísica não assume a existência do seu conteúdo, mas incumbe-lhe provar que existe uma substância imaterial que lhe subjaz. Trata-se de uma ciência universal, que toma em consideração todos os objetos que existem. Portanto, deste ponto de vista, analisa os itens que integram o conteúdo das outras ciências.

Enquanto seres racionais, podemos considerar-nos aptos a conhecer, pelo menos, algo relativo ao domínio das possibilidades. Contudo, alguns filósofos advogam que questões atinentes ao que é possível são, em última instância, somente questões acerca de que conceitos devemos empregar ou acerca do significado das palavras.

Podemos, então, concluir, na esteira de LOWE⁷⁹⁸, que um conhecimento das possibilidades do real pode ser alcançado por meio de uma reflexão nos conceitos, sem que daqui se infira que as possibilidades não existem independentemente dos nossos modos de pensar ou “conceptualizar” o mundo.

Estas duas visões serão convergentes ou, mesmo, idênticas apenas para aqueles filósofos que pretenderem que a estrutura do pensamento é, apenas, em última análise, a estrutura da linguagem em que ele é expresso. Segundo o mesmo autor, existem, ainda, os partidários da concepção *semântica* da metafísica, que mantêm que linguagens diferentes refletem, no seu vocabulário e estruturas gramaticais, as diferentes preconcepções metafísicas das comunidades discursivas em cujas línguas se inscrevem. Não obstante, LOWE reconhece aos seres humanos idoneidade para desafiar e rejeitarem os preconceitos metafísicos da comunidade discursiva na qual nasceram e foram educados.

Algumas reflexões históricas

Ao longo dos tempos, os filósofos dissentiram no que toca à natureza da metafísica. Aristóteles e os filósofos medievais aduziram duas concepções diferentes da disciplina. Uma vez, entenderam-na como um desígnio de identificar as causas primeiras, designadamente Deus ou o Primeiro Motor Imóvel; outras vezes, como a ciência genérica do ser enquanto ser geral⁷⁹⁹.

A metafísica terá sido pioneira entre as disciplinas filosóficas, estando na gênese do ímpeto científico e filosófico dos Gregos na Antiguidade. A despeito de a teorização metafísica ser postergada pelos cétricos da Antiguidade e do alheamento aparente de Sócrates relativamente a matérias que extrapolassem a vida humana, a metafísica continuou a prosperar no período helenístico da filosofia grega e, depois, do mundo medieval.

Se, como refere MURCHO⁸⁰⁰, a metafísica se revestiu de um pendor místico, nomeadamente com Plotino e pseudo-Dionísio o Areopagita, recobrou o seu cariz primevo com

⁷⁹⁸ LOWE, E. J., *Op. Cit.*, p. 11 e 12.

⁷⁹⁹ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*.

⁸⁰⁰ MURCHO, Desidério – *Metafísica* [em linha]. Ouro Preto: Universidade Federal de Ouro Preto, s.d. [Consult. 1 dez. 2014]. Disponível na internet: <http://dmurcho.com/docs/metafisica>.

os escolásticos, reinstituindo-se como uma reflexão sobre a natureza mais geral da realidade e afastando-se do misticismo.

As categorias, tal como foram designadas por Aristóteles, são o fulcro da metafísica, entendida como ciência universal. Estes são os mais gerais e elevados géneros sob os quais as coisas recaem. Ao metafísico cumpre identificar estes géneros mais elevados, determinando as especificidades próprias de cada categoria, e identificar as relações que unem as diferentes categorias. Ao lográ-lo, o metafísico faculta-nos, aparentemente, um mapa da estrutura de tudo quanto existe.

A abordagem do Estagirita às questões metafísicas era, porém, avisada. Na sua definição das categorias, Aristóteles pretendeu manter-se fiel à nossa conceção pré-filosófica do mundo. Na sua mundivisão, as entidades completamente reais ou metafisicamente básicas são os objetos familiares do senso comum (e.g. cavalos individuais e seres humanos individuais)⁸⁰¹.

Já na Idade Moderna, os racionalistas dos séculos XVII e XVIII – onde pontuavam Espinosa e Leibniz – expandiram o âmbito da metafísica. Embora recusassem muitas das minudências da teoria metafísica de Aristóteles, assentiam que a razão de ser da metafísica é a identificação e caracterização das espécies mais gerais de coisas que existem. Apesar disso, as teorias metafísicas dos racionalistas não eram conservadoras. A seu talante, a metafísica abraça sistemas especulativos abstratos, estranhos a qualquer retrato do mundo perceptível ao senso comum. Segundo aqueles pensadores, este ramo da filosofia estaria não só relacionado com a mera existência e natureza de Deus, mas com a distinção entre corpo e mente, a imortalidade da alma e o livre-arbítrio.

Por seu turno, os empiristas argumentaram que qualquer veleidade de conhecimento requiere justificação por referência à experiência sensorial. Destarte, todas as nossas representações concetuais derivam de conteúdos da experiência sensorial. Os dados sensoriais são os efeitos nas nossas faculdades subjetivas sensoriais de um mundo externo às mesmas. Os dados são estruturados e ordenados através de conceitos inatos e o produto é um objeto do conhecimento⁸⁰².

Chegados a Oitocentos, com Hume e, de sobremaneira, com Kant, a possibilidade da metafísica sofreu um severo revés. O primeiro filósofo sustentava que «só empiricamente podemos saber seja o que for sobre questões de facto e de existência – e a metafísica, apesar de tratar explicitamente das mais gerais questões de facto e de existência, não é uma disciplina empírica⁸⁰³.»

Os empiristas, por um lado, e Immanuel Kant, pelo outro, punham em causa tanto a conceção aristotélica como a racionalista da metafísica, asseverando que estas pretendiam transcender os limites do conhecimento humano. Todavia, até mesmo Kant acreditou que poderia existir um tipo legítimo de conhecimento metafísico.

Para o filósofo alemão, o fim da metafísica seria determinar as estruturas mais gerais envolvidas no nosso pensamento acerca do mundo. Sendo assim, a metafísica teria como

⁸⁰¹ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 5 e 6.

⁸⁰² *Idem*, p. 6.

⁸⁰³ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, pp. 6 e 7.

desiderato a caracterização do nosso esquema ou quadro concetual⁸⁰⁴. Tanto para Kant como para os filósofos contemporâneos que comungam das suas teses, a estrutura do mundo tal qual ele é, em si mesma, é-nos inacessível, pelo que os metafísicos devem cingir-se a descrever a estrutura do nosso pensamento acerca do mundo. Deste modo, Kant discordava da noção tradicional de metafísica como uma forma de indagação racional à estrutura fundamental da realidade.

No século passado, e malgrado as bem-sucedidas incursões metafísicas de Bertrand Russell, G.E. Moore e Gottlob Frege, a disciplina continuava a ser mal-amada, especialmente pelos positivistas lógicos, bem como por Ludwig Wittgenstein, que tendiam a encarar a metafísica como uma atividade mística.

Sem embargo, na atualidade, a situação parece estar a inverter-se: «porém, depois do abandono da ideia de que a atividade filosófica consistia exclusivamente na análise da linguagem, a teorização metafísica voltou a florescer. Hoje os problemas tradicionais da metafísica são novamente discutidos como parte integrante e normal da investigação filosófica⁸⁰⁵.»

Em síntese, na atualidade, a conceção kantiana dos fundamentos da metafísica baseados na identificação e caracterização das particularidades mais genéricas do nosso pensamento e experiência continua a granjear adeptos. Distingue-se um grupo de pensadores que são da opinião que a metafísica possui um conteúdo constante e imutável – o modo idiossincraticamente humano de representar o mundo – e um outro que atribui à metafísica uma missão comparativa, a pretensão de exhibir as diferentes formas presentes nos esquemas alternantes que foram historicamente significativos nos nossos enfejos de retratar o mundo.

De acordo com a visão kantiana, aquilo que apreendo é o objeto enquanto o concetualizo e represento, pelo que o objeto do meu pensamento é algo que é, em parte, pelo menos, fruto do aparelho concetual e representacional que evoco ao pensar. Deste modo, aquilo que designamos como existência de um objeto é, tão-só, a figuração de algo numa estória e aquilo que entendemos como sendo a verdade das nossas crenças é, simplesmente, uma questão de as várias componentes de uma estória se encaixarem ou aderirem mutuamente. No entanto, conservam-se pré-kantianos os filósofos que perspetivam a metafísica como uma explicação da natureza e estrutura do mundo em si mesmo.

Estão, portanto, em confronto duas posições⁸⁰⁶:

- a) A postura contrária à metafísica tradicional defende que a aplicação de estruturas concetuais na representação das coisas nos impede de termos uma apreensão genuína dessas coisas;
- b) Os proponentes da metafísica tradicional obtemperarão que pensamos e falamos de coisas tal qual elas são e não só como se apresentam nas estórias. Acrescentarão, ainda, que a própria ideia de pensar acerca de ou referir-se a coisas pressupõe que existem relações que ligam pensamentos e palavras a coisas que são independentes da mente e da linguagem com que refletimos e nos expressamos. Os mesmos reiterarão que os

⁸⁰⁴ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 1.

⁸⁰⁵ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 7.

⁸⁰⁶ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 10 e 11.

conceitos que empregamos no nosso pensamento, ao invés de nos obstruírem o acesso às coisas, são os meios de compreender as coisas a que se aplicam.

Categorias ontológicas

A ontologia é uma disciplina da metafísica que se propõe estabelecer uma teoria das categorias. Trata-se, portanto, do estudo de categorias de entidades que existem e da maneira como se relacionam.

Nós, na qualidade de seres humanos, dispomos as coisas em várias classes, amiúde supondo que as classes em que ordenamos as coisas apresentam uma espécie de unidade interna. Tendo em vista este considerando, distinguem-se de conjuntos no estrito sentido da palavra. As classes em que organizamos as coisas são, na sua maioria, classes “naturais”, classes cuja pertença é, em algum importante sentido, uniforme – “espécies”⁸⁰⁷.

Não obstante, existe uma tese filosófica digna de apreço que entende que a ideia de uma classe não pode resistir ao exame filosófico aturado. Se esta argumentação corresponder à verdade, o tópico das categorias é improcedente. Se, no entanto, admitirmos a falsidade desta tese e aceitarmos que as coisas se integram em várias categorias naturais (ou classes), concluiremos que algumas das classes em que ordenamos as coisas são mais abrangentes que outras.

Segundo VAN INWAGEN e SULLIVAN⁸⁰⁸, a própria expressão “ordenar coisas em classes” implica a existência de uma classe mais abrangente: a classe das coisas, a classe das coisas suscetíveis de serem organizadas em classes. Existirão, então, classes que são menos inclusivas que esta classe universal? Se elas existem, são passíveis de serem identificadas? Essas categorias de menor expressão são designadas, pelo mesmo autor, de categorias ontológicas.

A noção filosófica de categorias mais profícua e suficientemente precisa foi aventada por Aristóteles. A sua obra *Categorias* constitui uma referência para as discussões relativas a este tópico. As categorias são os tipos de coisas mais gerais. Para o Estagirita, a teoria das categorias ideal deve observar, pelo menos, duas condições:

1. Deve ser exaustiva, i.e., tudo deve integrar-se numa das categorias da teoria;
2. As suas categorias devem ser mutuamente exclusivas, i.e., nenhuma coisa deverá inserir-se em mais de uma categoria.

Então, saber que categorias de coisas existem equivaleria a conhecer a constituição mais geral da realidade, que é um desiderato definidor da metafísica. Portanto, uma categoria, sendo um *summum genus*, ou seja, um género que não se insere em mais nenhum género, não pode ser objeto de uma definição real. Como é óbvio, pode receber uma definição nominal (uma

⁸⁰⁷ VAN INWAGEN, Peter; SULLIVAN, Meghan – Metaphysics. In: ZALTA, Edward N., org. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. Inverno (2014). [Consult. 28 nov. 2014. Disponível na Internet: <URL = <<http://plato.stanford.edu/archives/win2014/entries/metaphysics/>>.>

⁸⁰⁸ *Idem, Ibidem.*

explicação do significado habitual do nome daquilo que é definido); no entanto, uma definição nominal, diversamente de uma definição real, pode ser lacónica no que tange à natureza do que é definido.

Na obra acima referida, Aristóteles enuncia 10 categorias: substância (e.g. cavalo), quantidade (e.g. dois metros de comprimento), qualidade (e.g. branco), relação (e.g. duplo), lugar (e.g. liceu), tempo (e.g. ontem), posição (e.g. sentado), posse (e.g. armado), ação (e.g. corte) e posta em prática (e.g. sendo cortado)⁸⁰⁹.

A teoria de Aristóteles foi hegemónica na filosofia clássica e medieval. Na época moderna, contudo, foi posta em causa, sobretudo porque a teoria da substância do mesmo filósofo foi suplantada. Segundo o preceptor de Alexandre o Magno, a substância é uma coisa particular e individual que perdura através da mudança. Os itens nas outras categorias, designados de acidentes, devem a sua existência à sua presença nas substâncias. O que sobeja das categorias do Estagirita – salvo de substância – aparentam ser géneros subordinados da espécie mais geral que, hoje, se designa de propriedade e que talvez seja mais convenientemente designada de categoria.

De acordo com Aristóteles, as espécies em que uma coisa se insere permitem-nos dizer o que a coisa é. Assim, supostamente, se pretenderem identificar as espécies mais elevadas, os metafísicos devem procurar as respostas mais genéricas à pergunta: “O que é?” Exemplificando: identificar a categoria a que Sócrates pertence é identificar o término ou o culminar de uma lista de respostas cada vez mais genéricas à questão “O que é?”. De tal modo que a única resposta mais genérica ainda possível é conferida por um termo como “entidade”, “ser”, “coisa” ou “existente” que se aplica a tudo quanto existe.

Sendo assim, se um metafísico visar estabelecer uma lista completa de categorias, bastará aplicar o processo de pergunta-resposta empregue no caso de Sócrates a outros objetos⁸¹⁰. Contanto que a escolha dos objetos de amostra seja executada de um modo sensível às diferenças entre coisas, o metafísico surpreender-se-á a alcançar novas e diferentes categorias, sem prejuízo de chegar a um ponto em que já não emergem novas categorias⁸¹¹.

Se aquiescermos a esta perspetiva, uma discrepância relativa à lista de categorias a que dois metafísicos chegam depois de encontrarem respostas mais genéricas à questão “O que é?” só poderá ser explicada pelo facto de, pelo menos, um deles ter cometido um erro grosseiro: ou cometeu um erro indutivo, ao ser mal sucedido na aplicação do processo de pergunta-e-resposta a uma amostra adequada de objetos; ou equivocou-se na forma como funcionam os termos classificatórios na nossa linguagem.

Sob este ponto de vista, os metafísicos iniciam o seu trabalho perante uma globalidade de objetos que é pacífica, uma vez que a sua função é descobrir nichos, nos quais deverão colocar os objetos dessa totalidade. No entanto, os filósofos que discrepam relativamente às categorias fazem-no no que respeita aos objetos que existem. Segundo eles, não existe um conjunto de objetos dado à partida, em relação ao qual todos os metafísicos anuam.

⁸⁰⁹ SOSA, Ernest; KIM, Jaegwon, org. – *A companion to metaphysics*. 1ª ed. Blackwell Publishing, 1995. 6ª reimp. 2004. Blackwell Companions to Philosophy, p. 75.

⁸¹⁰ LOUX, Michael J., *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 14.

⁸¹¹ *Mutatis mutandis*, no contexto da Teoria Fundamentada, Barney Glaser denomina esta fase de saturação teórica.

Por este facto, as querelas em metafísica são, caracteristicamente, respeitantes ao modo como devemos responder à questão “Que objetos existem?”. Neste contexto, fornecer listas de categorias alternativas é, apenas, apresentar distintas respostas a estas questões. Dissentir acerca de categorias, portanto, é discordar acerca de que coisas existem. O debate gera-se em torno de uma questão referente à existência de coisas de um tipo ou categoria muito gerais. Existem propriedades? Existem relações? Existem acontecimentos? Existem substâncias? Existem proporções? Existem estados de coisas? Existem mundos possíveis? Em cada um dos casos existe um corpo de factos pré-filosóficos que funcionam como dados para disputa⁸¹².

Estabelecer uma teoria metafísica completa significa apresentar um rol integral de categorias sob as quais as coisas se incluem e identificar os tipos de relações que se obtêm entre essas categorias. Esta empreitada compreende a identificação de certas categorias como sendo básicas e outras como sendo derivadas e uma menção ao modo como as entidades das categorias derivadas devem ser reduzidas ou analisadas em termos de entidades de categorias básicas.

Como podemos observar abaixo, no diagrama representado na Figura 3, um sistema de categorias deve possuir uma estrutura hierárquica, ostentando uma forma de árvore invertida, sendo que, no topo, deve estar uma entidade ou ser. Assim, tudo o que existe ou possa vir a existir deverá ser, pelo menos na aparência, incontroversamente descrito como uma “entidade” de algum tipo. O próximo nível mais alto de categorização é, porém, objeto de disputa.

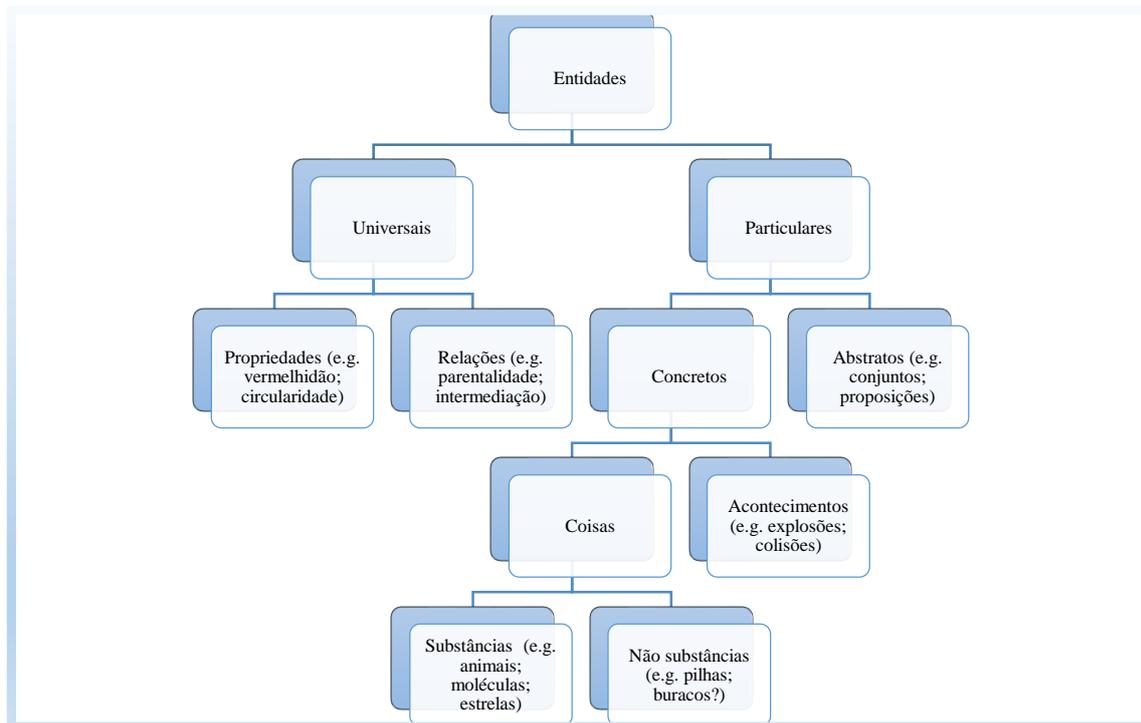
Assim, uma teoria das categorias poderá ter a seguinte fisionomia:

As entidades dividem-se, exaustiva e separadamente, em universais e particulares. No que respeita aos universais, tanto podem ser propriedades (como a propriedade de ser redondo) como relações (como a relação de amizade). Quanto aos particulares, estes podem ser concretos ou abstratos. Os particulares abstratos são entidades que não têm localização espaço-temporal, como os números ou as proposições. Os particulares concretos têm localização espaço-temporal, e dividem-se em coisas (como árvores e zebras) e acontecimentos (como a segunda guerra mundial). Finalmente, as coisas podem ser substâncias, como os seres humanos e as pedras, ou não substâncias, como os buracos e as sombras: entidades cuja existência depende continuamente de outras⁸¹³.

A Figura 35 oferece uma representação esquemática do que acima ficou descrito.

⁸¹² *Idem*, p. 16.

⁸¹³ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 4.



Fonte: LOWE, E. J. – *Op. Cit.*, p. 16.

Figura 35. Um sistema de categorias ontológicas

Deste modo, a lista contemporânea mais comum de categorias é a de coisas individuais (que pode contemplar as substâncias aristotélicas mas, também, particulares momentâneos, tais como os dados dos sentidos), propriedades e relações⁸¹⁴.

De acordo com VAN INWAGEN e SULLIVAN⁸¹⁵, o tema das categorias ontológicas situa-se numa posição intermédia entre a questão da “natureza do ser” e as matérias que se integram na conceção de metafísica pós-medieval por uma razão que pode ser ilustrada se tivermos em consideração o problema dos universais.

O problema dos universais

O “problema dos universais”, em geral, é uma coleção historicamente variável de diversas questões metafísicas, lógicas e epistemológicas estreitamente relacionadas, ainda que articuladas diversamente consoante os diferentes quadros conceituais. Em derradeira análise, todos estes tópicos estão relacionados com a questão de saber de que forma a cognição universal de coisas singulares é possível⁸¹⁶.

⁸¹⁴ SOSA, Ernest; KIM, Jaegwon, org., *Op. Cit.*, p. 76.

⁸¹⁵ VAN INWAGEN, Peter; SULLIVAN, Meghan – *Metaphysics*.

⁸¹⁶ KLIMA, Gyula – The medieval problem of universals. In: ZALTA, Edward N., org. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. Outono (2013). [Consult. 24 nov. 2014]. Disponível na Internet: <URL = <<http://plato.stanford.edu/archives/fall2013/entries/universals-medieval/>>>.

Como podemos saber, por exemplo, que o Teorema de Pitágoras se aplica *universalmente*, para *todos* os triângulos retângulos? Na realidade, como podemos estar cientes de uma potencial infinidade de todos os triângulos retângulos possíveis, se só podemos observar um número finito deles? Como podemos indicar universalmente todos os triângulos retângulos com a frase “triângulo retângulo”? Existe algo que seja comum a todos eles, possivelmente significado por esta frase? Em caso afirmativo, o que é? E de que modo está relacionado com os triângulos retângulos particulares?⁸¹⁷

Para DE WULF⁸¹⁸, a questão dos universais versa o problema da correspondência entre os nossos conceitos intelectuais e coisas que existem fora do nosso intelecto. Considerando que os objetos externos são determinados, individuais, formalmente excluídos de toda a multiplicidade, os nossos conceitos ou representações mentais proporcionar-nos-ão as realidades independentes de toda a determinação particular. Eles são abstratos e universais. A questão, portanto, é a de descobrir até que ponto os conceitos da mente correspondem às coisas que representam. Em suma, se as nossas ideias são fidedignas e possuem uma realidade objetiva.

Assim sendo, os universais constituem uma classe de entidades independentes da mente, que, habitualmente, se contrapõem aos individuais (também designados “particulares”). Os universais são postulados que fundamentam e explicam as relações de semelhança e identidade qualitativa entre individuais. Seguindo o exemplo de MACLEOD e RUBENSTEIN⁸¹⁹, uma maçã e um rubi são ambos vermelhos e a sua vermelhidão comum resulta de partilharem um universal. Se ambos são vermelhos ao mesmo tempo, o universal, vermelho, deve estar em dois sítios simultaneamente. Isto faz com que os universais sejam bastante diferentes dos individuais e isto torna-os controversos.

Na verdade, subsiste, ainda, discordância relativa ao que deve ser entendido pelos termos “universal” e “particular” e algum diferendo quanto à utilidade da descrição efetuada por cada um dos termos. Não obstante, mesmo estes filósofos que aceitam esta presunção discordam no que diz respeito à questão de saber se ambas as categorias procedem – alguns asseveram que tanto os universais como os particulares existem; para outros, só existem os universais; outros, ainda, afirmam só os particulares existem.

Deste modo, o problema dos universais estabelece que existem objetos individuais, tais como rochas, cadeiras e seres humanos. Acrescenta que estes objetos estão localizados no espaço e no tempo e que só podem estar, ao mesmo tempo, num lugar. Não obstante, as propriedades podem estar localizadas em diferentes lugares ao mesmo tempo⁸²⁰. Segue-se que o problema dos universais é a questão relativa a quais são essas propriedades e qual é a relação entre elas e os objetos. Parafraseando GIBSON e HARTMAN, o problema dos universais é muito relevante para a Teoria Fundamentada.

⁸¹⁷ *Idem, Ibidem.*

⁸¹⁸ DE WULF, M – Nominalism, realism, conceptualism. In: *The Catholic Encyclopedia*. New York: Robert Appleton Company [em linha]. (1901). [Consult. 26 nov. 2014]. Disponível na Internet: <http://www.newadvent.org/cathen/11090c.htm>.

⁸¹⁹ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M. – Universals. In: FIESER, James; DOWDEN, Bradley, orgs. *Internet Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. s.d. [Consult. 24 de nov.. 2014]. Disponível em Internet: <URL = <<http://www.iep.utm.edu/universa/>.

⁸²⁰ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 53.

Platão foi o primeiro filósofo a apresentar uma teoria para resolver o problema dos universais. Esta solução, no entanto, não se revelou cabal, pelo que esta questão perseverou nas contendas filosóficas. O problema granjeou especial interesse junto dos filósofos medievais e chegou até à atualidade⁸²¹.

Particulares

No mundo, existem objetos individuais concretos, tais como rochas, cadeiras e seres humanos. Estes objetos estão localizados no espaço e no tempo e só podem estar num sítio ao mesmo tempo. Assim, a categoria dos particulares inclui aquilo que o leigo, habitualmente, denomina de “coisas”. Em qualquer momento, um universal pode estar integralmente exibido ou exemplificado por múltiplos e distintos particulares espacialmente descontínuos⁸²². Deste modo, o particular pode, também, distinguir-se por poder instanciar⁸²³ (ser uma instância) de outra entidade, mas não ser, ele próprio, instanciado por qualquer outra entidade (não pode ter instâncias).

Como foi, já, acima notado, alguns filósofos distinguem os particulares dos universais recorrendo a um critério espaço-temporal. Logo, não há dois particulares – pelo menos da mesma classe – que existam exatamente no mesmo sítio ao mesmo tempo. Por outro lado, não pode existir um particular em dois lugares completamente diferenciados ao mesmo tempo⁸²⁴. Esta definição contrasta com aquela apresentada atrás para os universais, e que mantém que o que lhes é singular é que podem estar completamente presentes em dois lugares diferentes ao mesmo tempo. Esta noção não está imune à crítica, visto que há quem considere que podem existir entidades pertencentes a qualquer uma destas categorias que não existem no espaço ou no tempo.

Na verdade, alguns filósofos creem na existência de “egos cartesianos” ou almas imateriais, bem como de dados dos sentidos que existem no tempo, mas não no espaço. Em alternativa, inúmeros filósofos creem na existência de particulares *abstratos*⁸²⁵, tais como objetos matemáticos particulares (e.g. números e conjuntos) e proposições particulares, que, segundo os mesmos, não estão, nem no espaço, nem no tempo⁸²⁶.

Numerosos filósofos sustentaram que os particulares se inserem no âmbito dos universais, ao incorporarem-nos, de alguma forma, na sua estrutura ontológica. Por seu turno, outros autores entenderam que a estrutura ontológica de um particular integra propriedades individuais

⁸²¹ KENNY, Anthony – Filosofia antiga. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011, vol. 1, p. 72.

⁸²² LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 22 e 23.

⁸²³ Os filósofos realistas sustentam que as coisas instanciam, exibem ou exemplificam uma única propriedade, qualidade ou atributo.

⁸²⁴ Estamos, contudo, neste caso a descurar a possibilidade de viajar no tempo.

⁸²⁵ Cf. Figura 35.

⁸²⁶ LOWE, E. J., *Op. Cit.*, p. 349 e 350.

e acidentes⁸²⁷ – e que um acidente é-o de determinado particular apenas por ser um constituinte de um particular.

Em suma, particular designa algo que é uma parte ou pertence a uma parte. Aristóteles definiu *particular* como “a proposição que expressa a inerência a algo ou a não inerência a tudo”. Portanto, o contrário da proposição particular é a *universal*⁸²⁸.

Alguns autores acreditam que os universais e os particulares são mutuamente irreduzíveis e que, logo, estas duas categorias ontológicas são, ambas, indispensáveis. Outros filósofos contrapõem com a afirmação de que os universais são, de alguma forma, redutíveis a particulares ou, ao invés, que os particulares são, de alguma maneira, redutíveis a universais.

Predicados

Podemos abordar a questão relativa à existência de universais sob um ponto de vista linguístico. Na realidade, falamos amiúde de coisas que têm propriedades: “A maçã é vermelha”, “O forno está quente” ou “A minha camisa está suja”. Estas frases apresentam uma estrutura sujeito-predicado. O sujeito reporta-se ao particular descrito na frase. Por outro lado, o predicado descreve; diz-nos algo a respeito do particular, como está qualificado. Alguns filósofos são da opinião de que os predicados referem. Destarte, paralelamente aos particulares elegidos pelos sujeitos das frases, crê-se existirem entidades de diferente jaez, designados pelos predicados. Como vimos acima, podemos designá-los de “universais”⁸²⁹.

De acordo com KENNY⁸³⁰, na lógica moderna, uma frase como “Sócrates é sábio” é tida como divisível em sujeito “Sócrates” – e predicado – o que remanesce da frase, ou seja, “é sábio”. Por exemplo, o termo “homem”, em português, é um termo universal, porque é verdadeiramente predicável de todos os homens num e no mesmo sentido, no que contrasta com o termo singular “Sócrates”, que, no mesmo sentido, isto é, quando não é utilizado de modo equívoco, só é predicável de um homem. Da mesma forma, quando empregamos o verbo “ser” na aceção predicativa, estamos, supostamente, a atribuir a algo uma propriedade. Na afirmação *supra*:

Atribuímos a Sócrates, denotado pelo seu nome próprio, a propriedade de ser humano, o que fazemos usando o predicado “é humano”. Há, aqui, pelo menos dois aspetos metafisicamente importantes.

Em primeiro lugar, estamos a pressupor uma distinção metafísica entre o particular Sócrates e a propriedade de ser humano. Trata-se de uma distinção metafísica no sentido em que as duas entidades parecem pertencer a diferentes categorias

⁸²⁷ Segundo Aristóteles, o acidente não é a definição, nem o carácter próprio, nem o género, mas, não obstante, pertence ao objeto; ou é, também, aquilo que pode pertencer ou não pertencer a um só e ao mesmo objeto, qualquer que ele seja. Posto que a definição exprime a essência necessária de uma realidade, ou seja, substância, o acidente é alheio à essência necessária e, portanto, pode ou não pertencer ao objeto ao qual se refere. *Vd.* ABBAGNAMO, Nicola – *Diccionario de Filosofia*. 2ª ed. Cidade do México: Fondo de Cultura Económica, 1974, p. 26.

⁸²⁸ *Idem*, p. 870.

⁸²⁹ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸³⁰ KENNY, Anthony – *Filosofia antiga*, p. 72.

fundamentais da realidade, ao passo que Sócrates e Aristóteles pertencem ambos à mesma categoria fundamental.

Mas não estamos apenas a pressupor uma distinção; estamos também a afirmar uma relação, que não é simétrica, entre o particular Sócrates e a propriedade de ser humano: nomeadamente, o particular é o que tem a propriedade, não é a propriedade que tem o particular. Claro que há propriedades de propriedades — ser azul é uma propriedade que tem a propriedade de ser uma cor — mas nenhum particular parece poder ser tido por qualquer outra coisa, no mesmo sentido em que os particulares têm propriedades, e no sentido em que também as propriedades têm propriedades. Isto leva-nos a definir ou caracterizar os particulares como aquelas entidades que podem ter propriedades mas não podem ser propriedades seja do que for [...] E caracterizamos as propriedades como os atributos ou características que tanto os particulares como as propriedades podem ter⁸³¹.

À laia de remate, os predicados referem-se a universais. O que confere carácter de verdade a uma frase de sujeito-predicado é o facto de o referente do seu termo sujeito exemplificar o universal que é o referente do seu termo predicado. No que tange à semântica, a ideia central, de acordo com a perspetiva do realista, é a de que um predicado denota, caracteristicamente, uma propriedade, que aqueles concebem como um universal. A título de exemplo, o predicado “é uma cadeira” denota, supostamente, a propriedade de ser uma cadeira, e o predicado “é branco” denota, aparentemente, a propriedade de ser branco, ou brancura.

Universais

Os universais são uma classe de entidades independentes da mente, que, normalmente, se contrapõem aos particulares. Estas entidades são postuladas para fundamentar e explicar relações de identidade qualitativa e semelhança entre particulares. Diz-se que os particulares são análogos se partilharem universais. Recorrendo ao exemplo aventado por MACLEOD e RUBENSTEIN⁸³²: uma maçã e um rubi são, ambos, vermelhos e a sua comum vermelhidão resulta de partilharem um universal. Se ambos são vermelhos ao mesmo tempo, o universal, vermelho, deve achar-se em dois lugares ao mesmo tempo. Esta característica faz com que os universais se distingam dos particulares, mas torna-os, contudo, atreitos à polémica.

Se os universais deveras existem, são, em primeira instância, propriedades ou qualidades ou atributos (i.e., “ductilidade”, “brancura”) que, aparentemente, estão universalmente presentes nos membros das classes de coisas e relações (i.e., “estar a norte de”). Portanto, as propriedades são universais, são entidades ubíquas dispersas no espaço. O universal, diferentemente do particular, é uma entidade que, por definição, pode ocupar lugares distintos em simultâneo.

⁸³¹ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, pp. 9 e 10.

⁸³² MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

Diversos autores sustentam que os universais devem ser aduzidos para explicar a nossa aptidão psicológica para reconhecer, classificar e agrupar vários particulares. Outros pretendem, ainda, que os universais devem ser apresentados para explicar o estatuto ontológico das leis da natureza, que, segundo os mesmos, contempla a existência de relações entre universais.

Por seu turno, existem filósofos que recusam a existência dos universais. Segundo eles, a propriedade da brancura, por exemplo, não constitui uma entidade que transcenda os particulares a quem caberia explicar o que é ser branco. Sob esta ótica, somente há particulares brancos e não o universal brancura⁸³³. De facto, alguns pensadores comungam da opinião de que os universais são demasiado estranhos para serem admitidos na sua mundividência. Ademais, asseveram que os universais são inúteis.

Como os particulares são irrepetíveis, os universais somente podem cumprir com as funções que lhe são próprias se divergirem daqueles neste âmbito. Por exemplo, para justificar relações de identidade qualitativa, os universais devem ser multi-exemplificáveis (ou repetíveis), sendo suscetíveis de estar aqui e além ao mesmo tempo.

Acresce que, para advogar a existência de universais, temos, também, de admitir que estes se encontram totalmente presentes em cada um dos sítios em que existem. Assim, se tivermos duas maçãs que comungam de vermelhidão e se uma delas é destruída, teremos menos um particular. Haveria, em consequência, um decréscimo da própria vermelhidão? De acordo com MACLEOD e RUBENSTEIN, tal não se afigura provável, porque a vermelhidão é assumida como uma entidade de pleno direito. Do mesmo modo, será incongruente alegar que a vermelhidão se intensifica quando uma outra maçã amadurece e enrubesce⁸³⁴. Estas reflexões sugerem que um universal está completamente presente em cada uma das suas instâncias e que a existência de um universal em determinado sítio é independente da sua existência sincrónica num qualquer outro local.

Todavia, atendendo aos mesmos autores, não é líquido de que forma os universais poderiam estar integralmente presentes em cada um dos locais em que existem e, concomitantemente, de imediato presentes em inúmeros outros lugares.

Se é apanágio da *materialidade* que uma coisa material só possa estar num sítio de cada vez, então os universais não podem ser materiais. Este princípio é, contudo, contingente quando analisamos a questão à luz da causalidade. Isto porque, em obediência à noção corrente de relações causais, uma coisa afeta a outra ao interagir com ela, por hipótese, ao embater nela. Todavia, tal será viável apenas se as entidades em apreço forem materiais. Como tal, torna-se delicada a explicação do modo como interagem os universais com outras coisas que existem. Se os universais não são materiais, de que forma interagem com o nosso cérebro? Como os podemos conhecer?

Os realistas⁸³⁵ distinguem dois tipos de universais, monádicos e poliádicos. No primeiro caso, trata-se de universais que são exemplificados por particulares individualmente ou um por

⁸³³ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 12.

⁸³⁴ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸³⁵ Ver *infra* o que se entende por realistas.

um. Não obstante, existem, também, relações universais que são exemplificadas por vários particulares em relação uns aos outros. As relações são, portanto, universais poliádicos.

Deste modo, as cores, virtudes e formas são monádicos. Cada qual é exibida pelos objetos tomados individualmente. Como nota LOUX⁸³⁶, inúmeros realistas tendem a tomar os universais monádicos em conjunto, designando-os de “propriedade”.

Todavia, vários realistas – particularmente aqueles que são sensíveis à tradição aristotélica – argumentam que os universais apresentam hierarquias de generalidade. Supostamente, cada hierarquia culmina em universais completamente determinados. Ou seja, dá-se o caso em que os universais não compreendem universais mais determinados ou menos gerais e os particulares que exemplificam conjuntamente esses universais integralmente determinados coincidem exatamente em cor, forma, tipo, relação espacial, ou em seja o que for.

Ficou atrás patente que os universais se ajustam a diversas funções filosóficas. Ainda que a sua utilidade seja objeto de disputa filosófica, podemos, na esteira de MACLEOD e RUBENSTEIN⁸³⁷, confrontar a tarefa filosófica de ajuizar sobre a existência de universais com a empreitada científica de deliberar sobre o cabimento de entidades inobserváveis inusitadas, tais como quarks e neutrinos. Efetivamente, muitos concedem que o universo contém o que os físicos denominam de “buracos negros”, em parte porque o melhor (e talvez o único) modo de explicar uma ampla gama de fenómenos estelares é pretender que a causa reside nos buracos negros.

Em concomitância, podemos indagar se existem enigmas ou problemas filosóficos que podem ser mais bem compreendidos admitindo na nossa ontologia os universais.

Realistas, nominalistas e conceptualistas

A tese que postula a existência dos universais é denominada “Realismo” ou “Realismo Platónico” ou, ainda, “Platonismo”. INWAGEN e SULLIVAN⁸³⁸ observam que cada um destes termos não está isento de refutação. Todavia, também Aristóteles abraçou o Realismo, mas sob um ponto de vista diferente do seu mestre. Efetivamente, a discussão atinente à necessidade de universais para explicar relações de identidade e semelhança qualitativa entre particulares ocupou os espíritos dos metafísicos nos últimos dois milénios.

Os contendores dividem-se em três amplas fações. Os realistas, como ficou dito atrás, subscrevem a existência de universais. Acrescentam, ainda, as seguintes proposições:

- 1) Os universais são entidades que podem ser simultaneamente exemplificadas por vários objetos de distinta índole.
- 2) Os universais compreendem as propriedades que as coisas possuem, as relações que estabelecem e as espécies a que pertencem.

⁸³⁶ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 24.

⁸³⁷ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M. – *Op. Cit.*

⁸³⁸ VAN INWAGEN, Peter; SULLIVAN, Meghan – *Metaphysics*.

Os realistas argumentam, igualmente, que, a menos que se postule os universais como os referentes das expressões predicadas, estamos impossibilitados de esclarecer a verdade contida em frases de sujeito-predicado. Porém, os realistas amiúde discordam quanto à generalidade da sua explicação da predicação.

Em aceso contraste, os concetualistas e nominalistas rejeitam a noção de universais, bem como a sua indispensabilidade. Os primeiros explicam a similaridade entre particulares recorrendo a conceitos e ideias gerais, coisas que se acham tão-só nas mentes. Em alternativa, os segundos contentam-se em deixar infundadas e cruas as relações de semelhança qualitativa. Incontáveis versões do Nominalismo foram aventadas, algumas altamente sofisticadas.

Simplificando, os *realistas* são aqueles que, presuntivamente, asseveram a existência de universais reais *em e/ou antes* das coisas particulares; os *concetualistas* são os que, somente ou principalmente, admitem universais enquanto conceitos da mente; por sua vez, os *nominalistas* são, supostamente aqueles que, apenas ou sobretudo, reconhecem palavras universais⁸³⁹.

A filosofia contemporânea testemunhou a emergência de uma nova forma de Nominalismo, que se serve de uma classe peculiar de particulares, conhecidos como tropos. Ao passo que os particulares comuns possuem inúmeras propriedades, os tropos constituem instâncias de uma única propriedade. Se a teoria de tropos aprimora as teorias nominalistas precedentes é assunto, hoje, controverso. Em verdade, as teses relativas aos universais versam sobre alguns dos temas filosóficos mais remotos, profundos e abstratos⁸⁴⁰.

Realismo Transcendente

O Realismo extremo sustenta que existem conceitos universais na mente e coisas universais na natureza. Logo, existe uma correspondência estrita entre o ser na natureza e o ser no pensamento, uma vez que o objeto externo reveste-se do mesmo pendor de universalidade que surpreendemos no conceito.

Atentemos no conjunto de todos os particulares brancos. O proponente da teoria dos universais alega que os particulares são subsumidos por uma outra entidade, a propriedade da brancura, que lhes é mútua. Se seguirmos o exemplo aventado por MURCHO, esta solução para o problema dos universais postula que a brancura existe «num reino etéreo, sem localização espaço-temporal». Segundo o mesmo autor, «o universal da brancura deverá ser responsável, supostamente, pela brancura do particular⁸⁴¹.»

Se recuarmos à Antiguidade Clássica, encontraremos plasmados na Filosofia Antiga, preferencialmente, os temas referentes à conciliação do uno e do múltiplo, do mutável e do permanente. Estas questões subjazem ao problema dos universais, para cuja resolução Platão apresentou a sua Teoria das Ideias (ou Formas).

Para o mesmo filósofo, o real deveria possuir os atributos de necessidade, universalidade, unidade e imutabilidade que residem nas nossas representações intelectuais. E, posto que no

⁸³⁹ KLIMA, Gyula, *Op. Cit.*

⁸⁴⁰ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸⁴¹ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 17.

mundo sensível apenas exista o contingente, o particular, o instável, daqui ressuma que o real existe fora e sobre o mundo sensível.⁸⁴²

Platão acreditava que, para sabermos alguma coisa, aquilo que é conhecido deve ser imutável. Uma vez que os particulares materiais estão sujeitos à mudança, Platão supôs que deveriam existir coisas que não se alteram, apropriadas enquanto objetos de lúdimo conhecimento, e não apenas de crença – os universais.

Para o mesmo filósofo, existe um mundo abstrato e transcendente das ideias (*eîdos*). A ideia é inteiramente estável, não se encontra localizada no espaço e é imutável. Subsiste por si própria (*óntos ón; autá kath' autá*), isolada do mundo fenomenal, diversa do intelecto humano e do Divino. Platão faz corresponder uma entidade da ideia a cada uma das nossas representações abstratas. Este nexo aplica-se não somente a espécies naturais (homem, cavalo), como, também, a produtos artificiais (cama); não se reduz a substâncias (homem) mas contempla, igualmente, propriedades (branco, justo), relações (duplo, triplo) e até as negações e o nada possuem uma ideia correspondente no mundo suprassensível⁸⁴³. De facto, os objetos individuais dispõem de propriedades por via de participarem ou serem cópias de ideia. Acresce que, de acordo com Platão, se todos os seres racionais desaparecessem, as ideias subsistiriam.

Em suma, Platão, na sua obra *Parménides*, consegue explicar o carácter ubíquo das propriedades, pondo em relação todos os objetos que possuem a mesma propriedade com a mesma ideia abstrata e transcendente⁸⁴⁴. Exemplificando, se duas maçãs são vermelhas, tal sucede porque há uma Forma de Vermelho que logra manifestar-se em simultâneo em ambas as maçãs. Portanto, temos três elementos distintos neste modelo:

- 1) O particular, a maçã em específico;
- 2) O vermelho dessa maçã, que existe diretamente “na” maçã ou com ela;
- 3) A Forma de Vermelho, que se evidencia no vermelho desta maçã (e, claro, no vermelho de outras maçãs).

Não obstante, a Teoria das Ideias de Platão, a despeito de se assumir como o sistema científico mais cabal à época, afigurava-se insuficiente para Aristóteles sob diversas perspetivas. «Havia tantas coisas a explicar e as Ideias limitavam-se a acrescentar novos temas que exigiam explicação: não forneciam uma solução, antes contribuía para o problema.⁸⁴⁵»

Realismo Moderado

Curiosamente, quem proferiu uma das mais contundentes críticas à Teoria das Ideias foi o próprio Platão. A diatribe veio a tomar a designação de *Argumento do Terceiro Homem*. Como notam MACLEOD e RUBENSTEIN, devido ao apelo deste argumento, inúmeros filósofos que haviam aderido ao Realismo procuraram uma outra solução para o Problema dos Universais.

⁸⁴² DE WULF, M., *Op. Cit.*

⁸⁴³ *Idem, Ibidem.*

⁸⁴⁴ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 53.

⁸⁴⁵ KENNY, Anthony – Filosofia antiga, p. 20.

Na realidade, a crença na existência de formas reside na necessidade de explicar a vermelhidão das maçãs – regressando ao exemplo já aduzido – e de outros particulares materiais; todavia, este afã do Realista transcendente é sofrado quando este é constrangido a explicar a vermelhidão da própria forma do Vermelho⁸⁴⁶.

De facto, a Teoria das Ideias parece incapaz de oferecer uma explicação sólida do porquê ou como a forma do Vermelho é vermelha. Portanto, somos impedidos de compreender por que razão a nossa maçã inicial é vermelha, como era nosso intento desde o princípio.

Em alternativa, Aristóteles propôs um realismo moderado. Para este filósofo, o real não é, como Platão pretende, uma vaga entidade em relação à qual o mundo sensível é, somente, uma sombra. O real reside no seio do mundo sensível.

Efetivamente, a substância individual (este homem, aquele cavalo), de *per se*, detém realidade, pode existir isoladamente. O universal não é uma coisa em si mesma, ele é imanente nos particulares e é reproduzido em todos os representantes da classe. KENNY ilumina-nos: «a forma e a matéria constituem um par, e os exemplos paradigmáticos de formas são as formas substanciais ou acidentais das substâncias materiais⁸⁴⁷.»

Por seu vez, DE WULF acrescenta que a forma da universalidade dos nossos conceitos (e.g. homem, justo) é fruto da nossa reflexão subjetiva. Os objetos das nossas representações específicas e genéricas podem designar-se de substância (*ousíai*), quando se referem à realidade fundamental (e.g. homem) com as determinações acidentais (e.g. justo; grande). Porém, estas são substâncias secundárias (*deúterai ousái*), i.e., o atributo de universalidade que influencia a substância, tal como no pensamento, não pertence à substância (a coisa em si); é o produto da nossa elaboração subjetiva⁸⁴⁸.

Não obstante, Aristóteles não se pode furtar às incógnitas que Platão tentou dirimir na sua teoria. O Estagirita tem de oferecer um esclarecimento respeitante à identidade qualitativa das coisas que são indicadas pelo mesmo nome ou compreendidas por igual predicado. Isto é, tem de aduzir uma explicação de teor universal.

Na *Metafísica*, os dois principais postulados de Platão sobre as formas são objeto de acerba crítica:

- 1) Pretender que as coisas que, se existissem, seriam “inativas” (as formas) possam ser os seres primários, as coisas “mais reais”;
- 2) Entender que os atributos das coisas existem “separadamente” das coisas cujos atributos eles são.

Existe, então, um conflito doutrinal explícito. Platão supunha que os universais existiam *ante res* (antes dos objetos); por seu turno, Aristóteles acreditava que os universais existiam *in rebus* (nos objetos).

Na realidade, no dizer de INWAGEN e SULLIVAN, a disputa relativa aos universais (partindo do pressuposto de que eles existem) é tão polémica hoje quanto era em Trezentos, ou,

⁸⁴⁶ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸⁴⁷ KENNY, Anthony – *Filosofia antiga. Op. Cit.*, p. 234.

⁸⁴⁸ DE WULF, M., *Op. Cit.*

mesmo, no quarto século antes da nossa era⁸⁴⁹. Sem embargo, os filósofos neoplatónicos pagãos (tais como Plotino e Porfírio) e os seus homólogos cristãos (onde avultam Santo Agostinho e Boécio) registaram uma harmonia básica entre a abordagem de Platão e a de Aristóteles. Segundo eles, o primeiro explicou de que modo a mente humana adquire os conceitos universais das coisas particulares a partir da experiência, ao passo que o segundo ofereceu uma elucidação de como as características universais de coisas particulares são estabelecidas, ao serem moldadas de acordo com os seus arquétipos universais⁸⁵⁰.

Sem prejuízo da opinião dos neoplatónicos, Aristóteles advoga que as propriedades existem no espaço e no tempo e estão localizadas onde o objeto que possui a propriedade se encontra. No entanto, as propriedades distinguem-se dos objetos, já que podem estar em diversos lugares ao mesmo tempo. Sob esta perspetiva, as ideias, ao invés do que sucede com Platão, estão dependentes dos objetos.

Deste modo, o corolário do Realismo Platónico e Aristotélico é que vivemos num mundo – constituído por seres humanos, cavalos, cadeiras e pedras – que tem uma natureza independente do pensamento humano⁸⁵¹.

Se os Realistas transcendentistas postulam uma tríade, que compreende o particular, a qualidade do particular e a forma que fundamenta a qualidade deste particular (e daquele e dos outros), os realistas moderados, ao invés, rejeitam esta tríade. Quando um particular tem uma qualidade, tão-só existe o particular e a sua qualidade. Para fundamentar a posse da qualidade, é despicienda a terceira coisa independente. Deste ponto de vista, um universal apenas é a qualidade que reside neste particular e em quaisquer outros particulares idênticos qualitativamente.

Logo, o Realismo Moderado passa incólume pelo *Argumento do Terceiro Homem*. Por outro lado, também mitiga o esoterismo inerente ao Realismo. Não necessitamos de acolher formas que são abstratas – no sentido de serem alheias ao tempo e ao espaço, estribando misteriosamente as qualidades dos particulares materiais.

No Realismo Moderado, os universais encontram-se no espaço e no tempo, e são suscetíveis de estar em vários lugares em simultâneo. Ainda que a exemplificação múltipla possa parecer insólita, não é tão inusitada como assumir uma entidade exterior ao espaço e ao tempo⁸⁵².

O Realismo tem a seu favor o facto de os predicados utilizados nas ciências exatas aparentarem:

Captar algo de importante na realidade, pois permitem fazer teorias muitíssimo bem-sucedidas [...] Um defensor dos universais poderá então usar este sucesso dos predicados científicos e defender que alguns predicados exprimem propriedades genuínas – nomeadamente os científicos – apesar de nem todos o fazerem, pelo que há menos universais do que predicados.

⁸⁴⁹ VAN INWAGEN, Peter; SULLIVAN, Meghan – *Metaphysics*.

⁸⁵⁰ KLIMA, Gyula, *Op. Cit.*

⁸⁵¹ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 54.

⁸⁵² MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

Esta abordagem aos universais é certamente mais sóbria; e baseando-se na ideia de que as nossas teorias mais bem-sucedidas pressupõem a existência de certos universais, dá-nos uma razão admissível para aceitar que os universais fazem parte da realidade, não sendo uma mera condensação do vapor linguístico⁸⁵³.

Enfim, o Realismo Aristotélico, diversamente do Platónico, postula que:

Caso não existissem particulares brancos, não haveria o universal da brancura, e que a propriedade da brancura pode existir sem que exista o universal da brancura. Imagine-se o momento em que surgiu o primeiro particular branco; segundo esta teoria, nesse mesmo momento passou a existir não uma entidade mas duas. Porém, a segunda entidade ainda não é efetivamente um universal, dado que é uma propriedade de um único particular: não está repetida no espaço, como os universais. Mas quando surge um segundo particular branco, a propriedade da brancura tornou-se o universal da brancura⁸⁵⁴.

Todavia, existem contrariedades importantes que impendem sobre as diversas variantes do Realismo. Em verdade, alguns filósofos sustentam que o Realismo é inútil. Um princípio geral que rege diversos debates metafísicos é que, em iguais circunstâncias, quanto menos tipos ou espécies de entidades na nossa ontologia, melhor.

Os detratores do Realismo mantêm que conseguem oferecer uma solução para o Problema dos Universais sem recorrerem a esta última entidade. Argumentam, ainda, que, se a semelhança e identidade qualitativa puderem ser explicadas sem recurso aos universais e se qualquer outra empresa alicerçada nestes puder ser mais bem-sucedida se os dispensar, então, devemos deles abdicar. Se o fizermos, a nossa ontologia contemplará menos categorias, o que, mantidas inalteradas todas as outras coisas, é preferível⁸⁵⁵.

A Querela Medieval dos Universais

Atendendo a DE WULF, é impossível classificar os filósofos do dealbar da Idade Média em Realistas Transcendentais, Realistas Moderados, Nominalistas ou Concetualistas. O mesmo autor atribui este facto à complexidade do Problema dos Universais. Assim, a questão não envolve somente as metafísicas do particular e do universal, mas suscita, igualmente, relevantes inquietações ideológicas (como as que se prendem com a origem e validade do conhecimento)⁸⁵⁶.

O problema dos universais será, a partir do século XII, frequentemente objeto de disputa filosófica entre os escolásticos. A «querela» terá irrompido com uma passagem do *Isagogê*

⁸⁵³ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 17.

⁸⁵⁴ *Idem*, p. 18.

⁸⁵⁵ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸⁵⁶ DE WULF, M., *Op. Cit.*

(introdução) de Porfírio às *Categorias* de Aristóteles e dos comentários de Boécio a elas relativos.

Porfírio divide a questão em três partes:

- 1) Será que os géneros e espécies existem na natureza ou consistem em meros produtos do intelecto?
- 2) Se, efetivamente, são coisas apartadas da mente, trata-se de coisas corpóreas ou incorpóreas?
- 3) Existem fora das coisas (individuais) dos sentidos ou estão nelas compreendidas?

Por seu turno, Boécio, nos seus dois comentários, oferece réplicas que se afiguram vagas e desprovidas de consistência a DE WULF. No seu segundo comentário, sustenta, em resposta à primeira questão, que os géneros e as espécies são tanto substância quanto intelecto, sendo a semelhança das coisas a base (*subjectum*), quer da sua individualidade na natureza, quer da sua universalidade na mente. Em resposta à segunda questão, o autor refere que os géneros e as espécies são incorpóreos, não pela sua natureza, mas por abstração. Menciona, também, em apreço ao último ponto, que os géneros e as espécies existem, quer dentro, quer fora das coisas dos sentidos⁸⁵⁷.

Como ressalta ABBAGNAMO⁸⁵⁸, das alternativas apresentadas por Porfírio naquela passagem, tão-só uma não será motivo de contenda na história desta querela, aquela que supunha os universais realidades corpóreas. Por outro lado, uma alternativa que Porfírio não tinha advertido revelou-se importante historicamente – a tese de que o universal não existe no intelecto e não é mais do que um vulgar nome, um *flatus vocis* (i.e., um mero nome, palavra ou som ao qual não corresponde uma realidade objetiva).

Não obstante, decorrem da exposição de Porfírio as duas soluções principais do problema dos universais que, mais tarde, se designarão Realismo e Nominalismo. Ambas se distinguem pela primeira doutrina declarar e a segunda refutar a existência de universais, de qualquer maneira, fora da alma.

Uma das facetas mais significativas do *Isagogê* de Porfírio foi a teoria dos predicáveis, que versa sobre os tipos de relação que um predicado pode estabelecer com um sujeito. Instituem-se cinco títulos fundamentais de classificação: espécie, género, *differentia*, propriedade e acidente. A *differentia* indica o aspeto que circunscreve a espécie no seio do género. Os seres humanos, como amiúde se notava, formam uma espécie do género animal caracterizada pela *differentia* «racional». KENNY⁸⁵⁹ aprofunda a corrente distinção:

Os predicados «humano» e «animal», quando aplicados a um indivíduo humano, Sócrates, são predicados na categoria da substância – indicam, de modo completo ou parcial, o tipo fundamental de entidade que Sócrates é. O predicado «racional», a *differentia*, parece abarcar a distinção entre substância e acidente: fazendo parte da definição, parece pertencer à categoria de substância, mas, em

⁸⁵⁷ *Idem, Ibidem.*

⁸⁵⁸ ABBAGNAMO, Nicola – *História da filosofia*. 4ª ed. Lisboa: Editorial Presença, 1996. Vol. 3, p. 67.

⁸⁵⁹ KENNY, Anthony – *Filosofia medieval*. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011, vol. 2, p. 137-139.

contrapartida, a racionalidade é, seguramente, uma qualidade, e as qualidades são acidentes. Uma propriedade (*proprium*) é uma qualidade própria de uma certa espécie, ainda que não a defina [...] Um acidente é um predicado que pode pertencer ou não a um indivíduo sem que isso prejudique a existência desse indivíduo.

A teoria dos predicáveis permite-nos construir hierarquias no interior das categorias. A distinção entre género e espécie é relativa: aquilo que é espécie relativamente a um género superior é género relativamente a uma espécie inferior. Há, contudo, espécies últimas que não são géneros – é o caso da espécie humana. E há géneros últimos que não são espécies de nenhum género superior – é o caso das dez categorias (que não são espécies de qualquer género superior, como «ser»). Se considerarmos a categoria da substância como básica, podemos obter dois géneros, o corpo e o espírito, por adição, respetivamente, da *differentia* «material» ou imaterial». Do género corpo podemos obter dois outros géneros, os seres vivos e minerais, por adição, respetivamente, da *differentia* «animado» ou «inanimado». O género dos seres vivos pode, por cisão semelhante, gerar os géneros de vegetal e animal, e o género animal produzirá, com a *differentia* «racional», a espécie final humana, que inclui os indivíduos Pedro, Paulo e João. Uma hierarquia ramificada deste tipo apresentada em diagrama é uma «Árvore de Porfírio».

Antes do século IX, nenhum pensador da primeira escolástica estava, ainda, em posição de contestar que os géneros e as espécies constituíssem *ideais arquetipos* na mente divina e *formas* dessa mente impressas nas coisas. Em consequência, o problema dos universais era improcedente. ABBAGNAMO clarifica:

A posição do problema significa, portanto, a consideração do assunto de um ponto de vista, que deixa de ser apenas teológico, para passar a ser também filosófico: isto é, de um ponto de vista que vê nos universais não apenas os instrumentos da ação criadora de Deus mas também, e sobretudo, os instrumentos ou condições das operações cognitivas do homem. A posição deste problema é, já de *per si*, a instauração de um ponto de vista que diz mais respeito ao homem que a Deus: com efeito, o problema colocado nos termos de Porfírio não é outro senão o problema da validade do conhecimento racional em geral. Isso é o indício de uma nova importância atribuída ao homem; e deste ponto de vista, também a inúmeras sutilezas que desde logo possam ser consideradas como a expressão de uma nova liberdade com que o homem se encara e encara os seus problemas.⁸⁶⁰

No tocante ao Problema dos Universais, franqueia-se, portanto, uma via diversa da percorrida pela metafísica ou teologia – incontestadas em tempos pretéritos. Esta alternativa consiste no Nominalismo, «que em breve passa a chamar-se a *via moderna* da lógica e que não é mais que a direção cínica-estóica [*sic*] apontada pela lógica, de harmonia com as obras de Boécio e de Cícero e contraposta à direção tradicional platónico-aristotélica⁸⁶¹.»

⁸⁶⁰ *Idem*, p. 68.

⁸⁶¹ *Idem*, p. 69.

Se o Realismo admite uma serventia teológica e cosmológica, o Nominalismo não a autoriza. Como tal, as tendências da escolástica que colheram inspiração no Realismo foram as mesmas que se afadigaram a favorecer a teologia e a perspectiva teleológica do mundo.

Por sua vez, as correntes da escolástica que adotaram a doutrina nominalista opuseram-se à teologia e dissentiram no que concerne à conceção teológica do mundo. Efetivamente, no ocaso da escolástica, o Nominalismo imperou. Por conseguinte, as matérias do âmbito da teologia, atinentes à fé, já não ocupavam a filosofia, que abraçava outros domínios mais azados à razão humana.

Em suma, a escolástica adiantou três soluções principais para o problema dos universais. Fazendo uso das palavras de PADOVANI e CASTAGNOLA⁸⁶²:

A solução chamada do realismo transcendente (platónica); a solução do realismo moderado, imanente (aristotélica); a solução nominalista.

Segundo a solução do *realismo transcendente*, o universal, a ideia de uma realidade em si, não existe apenas fora da mente, mas também fora do objeto (universal *ante rem*): - é a solução platónica, geralmente adotada pela escolástica incipiente. Segundo a solução do *realismo moderado*, imanente, o universal tem em si uma realidade objetiva, fora da mente, mas é imanente nos objetos singulares de que é a essência, forma, princípio ativo (universal *in re*): - corresponde à posição aristotélica, com a doutrina da forma que determina a matéria. A solução *conceptualista-nominalista* sustenta que o universal não tem nenhuma existência objetiva, mas apenas mental (universal *post rem*) ou até puramente nominal (nominalismo) – no mundo clássico esta posição é defendida pelos sofistas, estóicos [*sic*], epicuristas, céticos, isto é pelas gnosiologias empirista e sensista.

O Nominalismo, na sua forma mais radical, foi propugnado por Roscelino, que foi apodado de *herege dialético* por Santo Anselmo. Por sua vez, João de Salisbúria posiciona Roscelino entre os pensadores que sustentam que os géneros e as espécies não são mais do que vozes. Este filósofo escolástico alegou que é inconcebível «que as coisas constem de partes e que as partes das coisas sejam, como as espécies, nomes diversos das próprias coisas⁸⁶³.»

Em oposição a Roscelino, Guilherme de Champeaux (ca. 1070-1122) sustentou a realidade substancial dos universais e manteve que a realidade se achava integralmente em todos os indivíduos, que se reproduzem e se distinguem entre si por qualidades acidentais. ABBAGNAMO exemplifica: «a espécie “homem” é uma realidade que permanece una e idêntica em todos os homens; a ela se acrescentam depois as qualidades acidentais que são diferentes em Sócrates, Platão e nos outros indivíduos⁸⁶⁴.»

Todavia, por hipotética influência de Abelardo, Guilherme renuncia à realidade apartada do universal e perfilha o universal *in re*, o universal individualizado e incorporado na mesma coisa individual.

⁸⁶² PADOVANI, Umberto; CASTAGNOLA, Luís – *História da filosofia*. 15ªed. São Paulo: Comp. Melhoramentos de São Paulo, 1990.

⁸⁶³ ABBAGNAMO, Nicola – *História da filosofia*, p. 71.

⁸⁶⁴ *Idem*, p. 73.

Segundo DE WULF, os sistemas antirrealistas anteriores ao século XIII não são mais do que formas imperfeitas de Realismo Moderado. O momento crucial é protagonizado por Pedro Abelardo (1079-1142), que revela claramente o papel da abstração e o modo como representamos para nós mesmos elementos comuns a diferentes coisas, suscetíveis de serem empregues num número indefinido de particulares da mesma espécie, pese embora só exista o particular⁸⁶⁵.

Abelardo acerca-se, assim, do Realismo Moderado. Efetivamente, o filósofo escolástico francês demonstrou que um fundamento no real permite-nos atribuir uma representação geral à coisa particular. Não obstante, afigura-se árdua a tarefa de determinar quem foi o primeiro a desenvolver na íntegra a teoria no século XII, uma vez que o Realismo Moderado se acha completamente desenvolvido nas teses de João de Salisbúria.

Este pensador advogava que quem quer que procurasse géneros e espécies fora das coisas dos sentidos, fá-lo-ia de balde: o Realismo Transcendente é falso e contrário aos ensinamentos de Aristóteles. Deste modo, os géneros e as espécies não são coisas, mas, antes, as formas das coisas que a mente, ao cotejar a similitude das mesmas, extrai e unifica nos conceitos universais. Os conceitos universais ou géneros e espécies considerados em abstrato são construções mentais (*figurata rationis*), uma vez que não existem como universais na realidade extramental. Todavia, a construção em causa baseia-se na confrontação das coisas e na abstração das mesmas, de modo que os conceitos universais não são destituídos de fundamento e referência objetivos⁸⁶⁶.

Tendo Abelardo ferido de morte o Realismo Transcendente, estavam erigidos os alicerces sobre os quais São Tomás de Aquino assentaria a sua doutrina do Realismo Moderado no século XIII. De facto, quando este frade dominicano assevera que os universais não são coisas subsistentes, mas existem apenas nas coisas singulares, ele está, tão-só, a ecoar os postulados dos seus antecessores Abelardo e João de Salisbúria. COPLESTON aduz, como exemplo, a humanidade. Segundo este historiador da filosofia, a natureza humana existe somente neste ou naquele homem e a universalidade que se atribui à humanidade no conceito é fruto da abstração e, logo, num certo sentido, é uma contribuição subjetiva. Assim, o fundamento objetivo do conceito específico do universal é a essência individual e objetiva da coisa, que, pela atividade da mente, é eximida de fatores individualizantes, ou seja, da matéria e considerada em abstração.

Destarte, São Tomás de Aquino renega ambas as formas de Realismo Transcendente: o de Platão e o dos primeiros intelectuais medievos. Todavia, não rejeita liminarmente o platonismo tal como foi proposto por Santo Agostinho. As ideias, as ideias exemplares, existem na mente divina, ainda que não sejam ontologicamente diversas de Deus, nem tampouco constituam uma pluralidade. No que respeita a esta verdade, a teoria platónica justifica-se. Deste modo, São Tomás de Aquino aceita:

- 1) O *universale ante rem*, ainda que mantenha que não se trata de uma coisa subsistente, que seja, ou parte das coisas (Platão), ou nas coisas (realistas transcendentais da Alta

⁸⁶⁵ DE WULF, M., *Op. Cit.*

⁸⁶⁶ COPLESTON, Frederick – *A history of philosophy*. 1ª ed. London: Search Press, 1950. Vol. 2, p. 153.

Idade Média), já que é Deus considerado como dando-se conta da Sua Essência como imitável exteriormente num certo tipo de criatura;

- 2) O *universale in re*, que é a essência individual concreta análoga nos membros da espécie;
- 3) O *universale post rem*, que é o conceito universal abstrato.

No século XIII, todos os escolásticos eminentes resolveram a «querela» através da teoria do Realismo Moderado, designadamente São Tomás de Aquino, São Boaventura e João Duns Escoto, em consonância com os insígnos comentadores árabes de Aristóteles, Averróis e Avicena (cujas obras haviam, recentemente, sido vertidas para latim pela Escola de Tradutores de Toledo).

Na Baixa Idade Média, o problema dos universais foi retomado e foi aventada uma solução distinta por Guilherme de Ockham e os seus seguidores. Na realidade, a nova corrente, que preconizava que só os particulares existem como coisas subsistentes, havia chegado para ficar a partir de Quatrocentos⁸⁶⁷.

Como nota KENNY, a Ockham é imputado um aforismo que jamais proferiu: “as entidades não devem ser multiplicadas para além do necessário”; trata-se da famigerada “navalha de Ockham”. Este clérigo franciscano dissentia de João Duns Escoto no que concerne à natureza dos universais:

Rejeitou completamente a ideia de que haveria uma natureza comum presente nos vários indivíduos que designamos pelo mesmo nome. Não há universais fora da mente; tudo no mundo é singular. Os universais não são coisas, mas apenas signos, meros signos que representam muitas coisas.

Há dois tipos de signos, segundo Ockham: os naturais e os convencionais. Signos naturais são os pensamentos nas nossas mentes; signos convencionais são as palavras que criamos para exprimir esses pensamentos. Os conceitos que existem nas nossas mentes formam um sistema linguístico, uma linguagem comum a todos os seres humanos e anterior a todas as línguas faladas, como o inglês ou o latim. À negação que Ockham faz da realidade dos universais chama-se frequentemente «nominalismo»: segundo ele, porém, os nomes que verdadeiramente são os únicos universais não são apenas os nomes falados e escritos, mas também os nomes ínsitos na nossa linguagem mental. Assim, quando estabelecemos um contraste entre a doutrina de Ockham e o realismo dos seus oponentes, seria mais apropriado chamá-lo conceptualista, em vez de nominalista⁸⁶⁸.

Por conseguinte, é com Ockham e a escola terminista que se inaugura a solução estritamente conceptualista do problema dos universais. O conceito universal e abstrato é um sinal (*signum*), também denominado de termo (*terminus*; daí o nome de *Terminismo* conferido ao sistema), mas não possui valor real, já que o abstrato e o universal não existem de nenhum modo na natureza e não têm fundamento fora da mente. O conceito universal (*intentio secunda*)

⁸⁶⁷ *Idem*, p. 155.

⁸⁶⁸ KENNY, Anthony – Filosofia medieval, p. 107-108.

tem como seu objeto as representações internas, formadas pelo entendimento, ao qual nada que corresponda externamente pode ser atribuído. A função dos universais é servirem como um rótulo, para ocupar o lugar (*supponere*) na mente de um sem-número de coisas às quais pode ser atribuído⁸⁶⁹.

Nominalismo

Qualquer solução para o Problema dos Universais que não caucione os universais pode ser considerada, atendendo a MACLEOD e RUBENSTEIN, como sendo uma versão de “Anti-Realismo”. Esta sensibilidade divide-se em duas fações: Nominalistas e Concetualistas⁸⁷⁰.

Dessa forma, uma das teses que preceitua a não existência de universais é designada, genericamente, de *Nominalismo*. Este termo não está isento de crítica. De facto, no passado, aqueles que negavam a existência de universais compraziam-se em dizer coisas como: “não existe tal coisa como ‘ser um cavalo’: apenas existe o nome [*nomen*, genitivo *nominis*] ‘cavalo’, que é tão-só um *flatus vocis*”⁸⁷¹. O Nominalismo afirma, igualmente, que tudo o que existe está localizado num – e unicamente num – lugar no espaço e no tempo. Em consequência, as ideias platónicas ou aristotélicas não têm cabimento; somente existem objetos individuais localizados no espaço e no tempo. A noção de que há algo que existe em vários lugares em simultâneo é ininteligível, ou, na melhor das hipóteses, frívolo. Logo, não devemos postular tais entidades, tal como consagra o princípio de parcimónia denominado de “navalha de Ockham”. Esta ideia é tentadora. Porque havemos de aceitar um tipo de entidade quando não é estritamente necessário fazê-lo? Não obstante, não podemos negar o facto de que nos servimos de conceitos gerais, tais como “cadeira” e “ser humano”, e que os utilizamos em relação a vários objetos distintos⁸⁷².

Contudo, os nominalistas somente admitem particulares na sua ontologia. Não concebem objetos ou essências independentes da nossa classificação; ao invés, mantêm que os objetos estão sempre classificados segundo os nossos esquemas concetuais.

Os nominalistas descortinam debilidades concetuais extremas no dispositivo metafísico intrínseco ao Realismo Platónico. Certos nominalistas alertam para a necessidade de uma explicação teórica diversa no que concerne à concordância de atributos, uma que não faça menção a entidades comuns ou partilhadas. Outros, porém, contestam a imprescindibilidade de uma exposição teórica, asseverando que a concordância entre atributos é um facto básico ou fundamental não passível de análise adicional⁸⁷³.

Os nominalistas negam a existência de universais, sobretudo porque entendem que a metafísica por nós perfilhada deve revelar simplicidade teórica. Os mesmos entendem que,

⁸⁶⁹ DE WULF, M., *Op. Cit.*

⁸⁷⁰ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸⁷¹ VAN INWAGEN, Peter; SULLIVAN, Meghan – *Metaphysics*.

⁸⁷² GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 55.

⁸⁷³ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 22.

entre duas teorias com o mesmo poder explanatório, a teoria mais vantajosa é aquela que postula menos classes de coisas irredutivelmente distintas.

O Realismo Transcendente cria um mundo de realidade que corresponde estritamente aos atributos do mundo do pensamento. O Nominalismo, em oposição, modela o conceito sobre o objeto externo, que é tido como sendo individual e particular. WULF justapõe «*Nominalism consequently denies the existence of abstract and universal concepts, and refuses to admit that the intellect has the power of engendering them. What are called general ideas are only names, mere verbal designations, serving as labels for a collection of things or a series of particular events*⁸⁷⁴.»

Tanto o Realismo Transcendente como o Nominalismo não veem óbice ao estabelecimento de uma correspondência entre a coisa existente no pensamento e a que se acha na natureza, uma vez que – de modos diversos, é certo – ambas postulam uma harmonia perfeita entre os dois.

Todavia, uma clivagem emerge quando conferimos atributos diversos à coisa na natureza e à mesma no pensamento, se sustentarmos que uma é particular e a outra universal. Segundo o mesmo autor, ressuma, então, uma antinomia entre o mundo da realidade e o mundo tal qual é representado na mente. Deste modo, somos levados a questionar, por exemplo, de que modo a noção geral de flor, gerada pela mente, é passível de ser empregue às flores particulares e determinadas que se acham na natureza. Tal é a posição antifundacionalista⁸⁷⁵ da estrutura de justificação do conhecimento.

Nominalismo de predicados

Uma dúvida subsiste: de que modo podemos explicar a identidade qualitativa de diversos particulares sem recorrermos aos universais? Uma possibilidade é oferecer uma explicação do que faz de um determinado particular – que podemos designar de “António” – vermelho. Uma resposta minimalista, mas, talvez, suficiente é dizer que o António é vermelho porque o predicado “é vermelho” pode ser, verdadeiramente, dito acerca do António. No que concerne, propriamente, ao predicado “é vermelho”, trata-se, unicamente, de uma determinada sequência de sons sobre o papel ou uma sequência de palavras proferidas. Em consonância, anuímos à perspectiva de que dois particulares, hipoteticamente António e João, são vermelhos tão-só devido à expressão linguística, o predicado “vermelho” é dito com verdade de ambos. Desta maneira, representamos convergência na natureza referindo-nos a particulares (o António e o João), e, igualmente, a expressões linguísticas, tais como o predicado “é vermelho”.

Na realidade, o Concetualismo recorre aos conceitos, considerados como entidades mentais, basicamente para servir o mesmo propósito pelo qual o tipo de Nominalismo em exame emprega os predicados. No entender de ARMSTRONG⁸⁷⁶, quer o Nominalismo de

⁸⁷⁴ DE WULF, M., *Op. Cit.*

⁸⁷⁵ Fundacionalismo é a perspectiva epistemológica que sustenta que o conhecimento tem fundações certas e seguras. Cf. CROTTY, Michael – *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. 1ª ed. London: Sage Publications Ltd, 1998. 2ª reimp. 2005, p. 217.

⁸⁷⁶ ARMSTRONG, David Malet – *Ritorno alla metafísica: universali, legge, statti di fatto, verità*. Milano: Bompiani, 2012. Coleção Il Pensiero Occidentale, p. 68.

Predicados, quer o Concetualismo podem ser tomados como as duas soluções *Subjetivistas* para o Problema dos Universais. Se, num caso, a universalidade está situada nas palavras humanas, no outro caso acha-se nas mentes dos homens.

Sem prejuízo do que acima ficou escrito, em ambos os casos o homem é a medida. O Nominalismo de Predicados detém-se numa coisa visível e extrínseca: a expressão linguística. A sua propensão parece ser comportamentalista, inversamente ao que sucede com o Concetualismo, de pendor mentalista.

De acordo com o Nominalismo de Predicados, tudo quanto existe são particulares e palavras para nos referirmos a esses particulares. Esta asserção parece inofensiva, a despeito da censura que merece a certos filósofos, para quem o Nominalismo de Predicados evita o Problema dos Universais, não o dirimindo. Afinal, o Nominalismo de Predicados assume como um facto bruto que algumas coisas são vermelhas (ou azuis, ou verdes). Em específico, o que conservam em bruto é o facto de que, para qualquer particular, alguns predicados ajustam-se corretamente, enquanto outros não. Além disso, quando se trata de explicar estes factos, o Nominalismo de Predicados estaca. MACLEOD e RUBENSTEIN sentenciam: «*This refusal to take the Problem of Universals seriously has even landed Predicate Nominalism the label “Ostrich Nominalism”*»⁸⁷⁷.

Classes de semelhança, Nominalismo de semelhança e conjuntos de particulares

Uma outra maneira, porventura mais fecunda, em que o Nominalismo pode atender ao repto realista é procurar deduzir uma explicação alternativa – e nominalisticamente viável – para o significado de termos gerais, como “brancura” e predicados correspondentes, de acordo com os quais estas expressões, no final de contas, revelam entidades de algum tipo, mas entidades que são, indubitavelmente, particulares.

Uma opção é juntar particulares em conjuntos baseados em relações de semelhança e, posteriormente, explicar a identidade qualitativa e semelhança, lançando mão a características comuns de pertença a conjunto. Assim sendo, a vermelhidão de um particular, por exemplo, é explicada pelo facto de pertencer a um conjunto de coisas vermelhas. Neste contexto, um determinado conjunto, tal como o das coisas vermelhas, é elaborado através da adição de particulares que se assemelham mais estreitamente do que o fazem relativamente aos não-membros, ou seja, os particulares que não são vermelhos. Deste modo, os Nominalistas de Semelhança explicam as qualidades presuntivamente partilhadas pelos particulares referindo-se, tão-só, a relações de semelhança.

As coisas que apresentam pareças mútuas pertencem a um conjunto comum, e é a aderência a um certo conjunto que define o que é possuir determinada propriedade. Neste sentido, dois membros de um conjunto podem ser considerados como comungando uma propriedade, ou serem qualitativamente idênticos, apenas em consequência da sua pertença ao mesmo conjunto de particulares análogos⁸⁷⁸.

⁸⁷⁷ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

⁸⁷⁸ *Idem.*

LOWE oferece uma ilustração respeitante à maneira como poderemos tentar especificar uma classe de semelhança de particulares que pode ser identificada com a classe dos particulares azuis. Uma possibilidade seria eleger algum particular azul como *paradigma* (e.g. uma safira particular) e especificar a classe em questão como sendo a classe de todos os particulares que se assemelham ao paradigma (ou, talvez, antes a classe de todos os particulares que se assemelham ao paradigma, pelo menos, tanto quanto se assemelham aos paradigmas para outras classes de semelhança⁸⁷⁹.)

Por seu turno, MURCHO divisa três escolhos à teoria dos conjuntos:

Uma dificuldade desta teoria é que os membros de um conjunto parecem pertencer por vezes a uma categoria ontológica diferente do conjunto em si. Pois tome-se um conjunto de cinco bananas; cada uma das bananas é um particular com localização espaço-temporal, o que significa que podemos comê-las, por exemplo, ou que têm cor. Mas o conjunto das bananas não pode, aparentemente, ser comido, e não tem cor, aparentemente. Daqui parece seguir-se que o conjunto das bananas é ontologicamente diferente das bananas. Se isto for verdadeiro, talvez a economia ontológica da teoria que elimina as propriedades a favor dos conjuntos de particulares seja menos óbvia do que poderia parecer.

Uma dificuldade mais séria é o problema da direção da explicação, que parece invertida nesta teoria. A explicação mais natural para a pergunta “Por que razão pertencem todos os objetos brancos ao conjunto dos objetos brancos?” é que são brancos: parece que é o facto de serem brancos que explica a sua pertença ao conjunto dos particulares brancos. Mas esta teoria pretende explicar as coisas ao contrário, afirmando que o que explica que tais particulares sejam brancos é a sua pertença ao conjunto dos particulares brancos. Quem quiser objetar a esta teoria poderá deitar mão a esta dificuldade.

Finalmente, podemos formar os conjuntos que nos apetecer, como o conjunto formado pelo dedo mindinho esquerdo de Sócrates, a buzina do meu carro, a galáxia mais populosa do universo e um átomo de hélio. Ora, ou este conjunto é uma propriedade, ou não. Se for, qualquer conjunto dos mais díspares particulares constitui uma propriedade, o que é pelo menos surpreendente. Se não, a teoria não foi bem-sucedida ao usar conjuntos para eliminar as propriedades e os universais, pois pressupõe primeiro que há a propriedade e o universal da brancura, por exemplo, para depois formar o conjunto de todos os particulares que são brancos: sem tal pressuposto, forma-se conjuntos que não constituem propriedades⁸⁸⁰.

As sobreditas contrariedades levaram a que alguns nominalistas apresentassem soluções alternativas. Muitos acolheram o Nominalismo de tropos. Esta versão está vinculada a um novo tipo de entidade, os tropos, o que pode ser antitético, visto que os nominalistas propugnam a simplicidade ontológica.

⁸⁷⁹ LOWE, E. J., *Op. Cit.*, p. 356.

⁸⁸⁰ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 15.

Nominalismo de tropos

Consideramos, agora, uma forma de Nominalismo que é designada de teoria dos tropos. Este ponto de vista assume que existem propriedades ou qualidades, a despeito de serem todas e cada uma delas particulares. Cada uma delas pode ser encontrada somente num objeto. Esta tese estabelece que o discurso, supostamente relativo aos universais, diz, tão-só, respeito a estas qualidades ou propriedades – denominados tropos⁸⁸¹.

O proponente desta teoria argumenta que a brancura de uma cadeira branca particular é algo que existe na realidade tanto quanto a cadeira, mas não é algo que possa ser identificado com a brancura de outra qualquer cadeira branca, mesmo quando as duas cadeiras se assemelham estritamente no que é atinente à cor respetiva.

À laia de resumo, em conformidade com esta perspetiva, cada cadeira branca possui a sua propriedade de brancura específica, que constitui um particular, tal como a cadeira, em si mesma, é um particular. O conceito de tropos reinventa a noção aduzida de particular. Na realidade, um tropo é uma propriedade particular, mas diversa de um particular na aceção em que Sócrates o é. Ao perspetivar um particular como algo que 1) pode ser detentor de propriedades, mas não pode ser propriedade de o que quer que seja e 2) é destituído de ubiquidade, estamos a combinar conceitos díspares. Na opinião de MURCHO⁸⁸²:

O primeiro aspeto capta as entidades que são objeto de predicação mas não podem predicar; o segundo aspeto capta a repetibilidade ou irrepetibilidade de uma entidade. Ora, nada parece impedir-nos, conceptualmente, de cruzar os dois aspetos e defender que há, ou poderia haver, entidades com a característica 1 mas sem a 2, e vice-versa; na verdade, a teoria dos tropos afirma que as propriedades têm a característica 2, ainda que não tenham a característica 1.

Assim, a teoria de tropos pode ser entendida, como convertendo propriedades em particulares. Os tropos são um tipo de particular. Contanto que os particulares vulgares sejam qualitativamente complexos, o tropo é qualitativamente simples; efetivamente, trata-se de uma instância de uma propriedade particular. MACLEOD e RUBENSTEIN elucidam: o azul do céu é um tropo particular numericamente diferente do tropo azul da nossa camisa, conquanto os nossos dois tropos sejam qualitativamente idênticos⁸⁸³.

Para os proponentes desta teoria, os objetos individuais comuns podem ser compreendidos como feixes ou coleções de tropos. Neste contexto, um objeto vulgar – que é um particular complexo – detém uma determinada qualidade em razão de ter, como membro do complexo, um tropo particular, que constitui esse carácter particular. Logo, uma maçã é um complexo de tropos – um tropo vermelho, mais um tropo forma de maçã, mais um tropo doce, mais um tropo crocante e por aí em diante. Se uma maçã é vermelha, tal explica-se porque há um tropo

⁸⁸¹ LOUX, Michael J. – *Metaphysics: A contemporary introduction*, p. 54.

⁸⁸² MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 14.

⁸⁸³ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

vermelho, um particular vermelho, que é um membro desse feixe ou complexo. Vermelho não é uma propriedade que o tropo tem. Ao invés, o tropo vermelho é o vermelho em si mesmo.

O Nominalismo de tropos explica a identidade qualitativa entre dois particulares comuns distintos, alegando que o primeiro particular possui um tropo constituinte que é qualitativamente idêntico a – mas numericamente diverso de – um tropo tido como constituinte pelo segundo particular⁸⁸⁴.

Tratando-se a teoria dos tropos de uma versão do Nominalismo, não podemos declarar que os tropos se assemelham em virtude de partilharem um universal. Devemos cingir-nos a admitir que se assemelham. Deste modo, socorrendo-nos de tropos qualitativamente idênticos, mas numericamente díspares, podemos explicar analogias qualitativas entre objetos comuns, sem recorrermos aos universais.

Posto que os tropos sejam gerados para serem propriedades, este matiz do Nominalismo de semelhança parece ser indemne aos óbices que se apresentam às outras variedades de Nominalismo de semelhança acima aludidas, que consideravam um membro de uma classe de semelhança como um particular que pode ser descrito por um sem-número de predicados – tais como “é azul”, “é redondo”, “é grande”, etc.

Portanto, o adepto da teoria dos tropos dispõe, não só de um modo de eliminar os universais ou reduzi-los em benefício de classes de semelhança de particulares (sendo essas mesmas classes particulares), mas, também, logra reduzir particulares que possuem propriedades – tais como cadeiras e almofadas – a “feixes” de particulares, designadamente a “feixes” das propriedades particulares ou tropos que estes particulares “possuem”.⁸⁸⁵

Sem embargo, subsistem problemas que clamam por solução, de acordo com MACLEOD e RUBENSTEIN. Como vimos atrás, a semelhança qualitativa entre objetos comuns é explicada pelo facto de alguns tropos (e.g. vermelhos) se assemelharem mais estreitamente do que outros tropos (e.g. não vermelhos). Admitimos como um facto bruto que alguns tropos se assemelham, ao passo que outros não, sem que nos seja oferecida uma explicação adicional. Não obstante, os tropos foram aduzidos pelas suas virtualidades explanatórias, para nos darem um esclarecimento relativo à generalidade. Assim, se as teorias de tropos forem consideradas como solução para o Problema dos Universais, devem conferir uma explicação relativa à possibilidade de existirem verdades que esclareçam a aparência de generalidade na realidade. Todavia, o que remanesce é uma identidade qualitativa bruta e infundada entre os diversos tropos. Resumindo, esta variante do Nominalismo ignora, mas não dissipa, a questão inerente à natureza da generalidade, fazendo desta um facto bruto⁸⁸⁶.

Feixes de universais

A teoria dos feixes constitui um modo de se compreender a conceção aristotélica de propriedades e a maneira como tais propriedades se acham nos particulares que as instanciam.

⁸⁸⁴ *Idem.*

⁸⁸⁵ LOWE, E. J., *Op. Cit.*, p. 362.

⁸⁸⁶ MACLEOD, Mary C.; RUBENSTEIN, Eric M., *Op. Cit.*

Destarte, podemos, simplesmente, assumir que não existem particulares. Como se compreende, esta tese é inconcebível para quem não admitir universais, uma vez que a forma mais evidente de a enunciar é sustentar que os particulares são, unicamente, feixes de universais. Tomando a noção de universal como pacífica, podemos servir-nos dela para examinar o conceito de particular. MURCHO ilustra a teoria dos feixes: «Assim, Sócrates não é algo para lá de todos os universais que exemplifica: se eliminarmos todos esses universais, nada resta⁸⁸⁷.»

Todavia, a redução ou eliminação dos particulares em benefício dos universais, substituindo particulares por “feixes” de universais, não está isenta de dificuldades, como assevera FIGUEIREDO:

A teoria dos feixes encontra problemas desde o início. Os particulares são apenas uma dada relação entre propriedades universais. Por um lado, temos o problema de se supor, neste caso, que as propriedades universais constituem a substância do mundo; por outro, o problema de particularizar os feixes, uma vez que são relações entre universais. No primeiro caso, o problema é que, se admitirmos que as propriedades são a substância do mundo, estaremos admitindo que têm uma existência independente dos particulares, o que parece constituir um compromisso com universais não instanciados, o que um aristotélico procurará não admitir. No segundo caso, temos o problema da particularização dos feixes. Os feixes são constituídos de propriedades universais unidas numa dada relação. O defensor da teoria dos feixes, para particularizar os feixes terá de rejeitar a tese de que dois indivíduos possam ser constituídos por exatamente as mesmas propriedades — pois se dois feixes fossem constituídos pelas mesmas propriedades universais, seriam um indivíduo apenas. Terá de defender, então, que dois indivíduos, a e b, têm sempre de diferir em alguma propriedade relevante (ou terem uma propriedade relevante particular); nunca podem ser completamente idênticos. Esta é, em traços gerais, a tese leibniziana da identidade dos indiscerníveis. Para que uma teoria dos feixes de universais particularizados seja uma verdade necessária, a tese da identidade dos indiscerníveis também tem de ser uma verdade necessária. No idioma dos mundos possíveis: para que em todos os mundos possíveis onde há indivíduos eles sejam feixes particulares de propriedades universais, em todos esses mundos eles têm de diferir em alguma propriedade. O problema é que intuitivamente é possível que dois indivíduos tenham exatamente as mesmas propriedades constituindo os feixes. Parece possível que dois elétrons, por exemplo, sejam exatamente idênticos quanto às propriedades que os constituem como feixes e ainda sim serem dois elétrons diferentes. O defensor da teoria dos feixes terá de mostrar que essa possibilidade é meramente lógica e não uma possibilidade real; portanto, tem de defender a necessidade da tese da identidade dos indiscerníveis⁸⁸⁸.

⁸⁸⁷ MURCHO, Desidério, *Op. Cit.*, p. 19.

⁸⁸⁸ FIGUEIREDO, Rodrigo Alexandre de – Propriedades: Uma defesa e alguns enigmas. In: MURCHO, Desidério, dir. *A Crítica* [em linha]. (2010). [Consult. 12 jan. 2015]. Disponível na Internet: < URL = < <http://criticanarede.com/defesadaspropriedades.html>>

Concetualismo

A derradeira versão do Nominalismo que aqui apresentamos está diretamente relacionada com a Teoria Fundamentada construtivista (abordagem metodológica já aprofundada na parte I) e denomina-se Concetualismo. Esta perspetiva remonta à Grécia Antiga e aos ensinamentos dos Estoicos. Para os representantes deste sistema, a sensação é o princípio de todo o conhecimento e o pensamento resume-se a uma sensação coletiva. DE WULF refere que Zenão comparou a sensação a uma mão aberta com os dedos apartados; a experiência, ou sensação múltipla, a uma mão aberta com os dedos dobrados; e o conceito geral brotado da experiência a um punho cerrado⁸⁸⁹. Deste modo, os conceitos circunscritos a sensações gerais têm como objeto, não a coisa corpórea e externa percecionada pelos sentidos, mas a realidade concebida. Ignoramos, contudo, se tal se reveste de algum valor real. A despeito das suas origens remotas, foi, provavelmente, John Locke quem primeiro enunciou claramente o Concetualismo⁸⁹⁰.

O Concetualismo preconiza a existência, entre nós, de conceitos universais e abstratos, mas pretende que desconhecemos se os objetos mentais possuem algum tipo de fundação fora das nossas mentes ou se, na natureza, os objetos individuais detêm distributivamente e cada um por si as realidades que concebemos como percecionadas em cada um deles. Portanto, os conceitos têm um valor ideal, não possuem um valor real, ou, pelo menos, não sabemos se possuem um valor real.

De facto, podemos evitar postular universais se não fizemos da generalidade uma característica da realidade, mas, tão-só, um elemento das nossas mentes e dos conceitos ou ideias a ela intrínsecos. Logo, o Concetualismo procura uma terceira via entre os excessos do Realismo e as insuficiências patentes nas relações de semelhança do Nominalismo.

Visto que inúmeros particulares podem ser abrangidos pelo mesmo conceito, o Concetualismo visa corresponder à intuição de que a semelhança e identidade qualitativas se fundamentam na partilha de alguma coisa, mas sem recorrer a entidades ambíguas, tais como os universais.

Segundo esta perspetiva, os particulares *a* e *b* são vermelhos porque o conceito da vermelhidão se aplica a ambos. O conceito *vermelho* é geral, não porque denota um não-particular real, mas, apenas, porque múltiplos particulares distintos se enquadram ou conformam ao conceito.

O principal preceito do Concetualismo é o de que a classificação das coisas em diferentes espécies de coisas é fruto da concetualização humana. Um objeto é de uma determinada espécie porque concebemos (“construímos”) o conceito sob o qual o objeto se integra. Tais conceitos são construídos por intermédio de um processo de abstração.

Pese embora a aparente inocuidade da perspetiva, ela não é imune a certas objeções. De facto, os conceitos podem ser mal aplicados em algumas ocasiões. Sucede que os conceitos incorretamente empregues não oferecem qualquer explicação profunda relativa à generalidade.

⁸⁸⁹ DE WULF, M., *Op. Cit.*

⁸⁹⁰ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 55.

Por outro lado, as propriedades que divergem entre objetos individuais são descartadas e somente as propriedades detidas por todos os objetos de uma determinada espécie permanecem. GIBSON e HARTMAN⁸⁹¹ oferecem uma imagem esclarecedora: uma cadeira encontra-se num quarto e uma outra acha-se no quarto contíguo; ambas são cadeiras, porque possuímos o conceito de cadeira e o objeto insere-se nesse conceito. Este conceito manifesta quais as propriedades que uma coisa deve possuir para ser uma cadeira. Todas as outras propriedades são irrísórias para ser uma cadeira, por exemplo, a sua cor. Logo, todos nós temos esquemas concetuais que nos fazem categorizar o mundo de determinada maneira, dispendo os objetos em diferentes espécies de objetos.

Ademais, esses conceitos influenciam não só o modo como pensamos; “imbuem” as nossas impressões sensórias de modo que vemos de imediato que tipo de objeto se acha diante de nós. O que avulta, todavia, é que não existem, na realidade, quaisquer tipos de objetos ou essências alheios à nossa classificação. A ordenação dos objetos é sempre relativa aos nossos esquemas concetuais que, por seu turno, podem divergir. Assim sendo, não são as essências que fazem com que tenhamos os conceitos que temos; é ao invés – os nossos conceitos criam essências. Essas essências são nominais e não devem ser confundidas com as essências reais de Aristóteles e Platão.

Não obstante, os detratores do Concetualismo declaram que esta perspectiva, por si só, não resolve quaisquer problemas. Entre eles milita FIGUEIREDO:

O problema desta teoria é que antes de existir qualquer mente para ter conceitos em si, os elétrons já eram elétrons e pertenciam já à classe dos elétrons. E o mesmo em relação a partículas físicas ainda não descobertas: não temos conceitos relevantes nas nossas mentes para tais partículas, porém temos de admitir que, se existem, já são aquilo que são e já pertencem a uma determinada classe genuína.⁸⁹²

ARMSTRONG⁸⁹³ parece alinhar pelo mesmo diapasão no que tange ao Concetualismo. Na opinião do filósofo australiano, o Concetualismo debate-se com o problema respeitante à causalidade. A ordem causal do mundo está sujeita às propriedades das coisas. Para este autor, a ordem causal, em geral, é alheia às mentes que a tomam em consideração. Não obstante, de forma inconsistente, os concetualistas sustentam que as propriedades das coisas são estabelecidas por uma determinada relação que as coisas do mundo possuem relativamente aos objetos nas mentes.

⁸⁹¹ *Ibidem*.

⁸⁹² FIGUEIREDO, Rodrigo Alexandre de, *Op. Cit.*

⁸⁹³ ARMSTRONG, David Malet, *Op. Cit.*, p. 72.

O Problema dos Universais na época moderna e contemporânea

Empirismo britânico

De acordo com ARON⁸⁹⁴, as disputas clássicas atinentes ao Problema dos Universais, mormente na tradição empirista britânica, versam, frequentemente, dois pontos: (a) o que são conceitos e de que modo se aplicam às coisas que neles se inserem; e (b) o que constitui a unidade de uma classe de coisas que possuem a mesma propriedade ou são da mesma classe ou género. Os empiristas britânicos Locke, Berkeley e Hume são, muito frequentemente, reputados de concetualistas, ainda que essa atribuição não seja pacífica.

Na realidade, os empiristas clássicos adotaram o particularismo do Nominalismo e visaram reconhecer os tipos de representação mental relacionada com os termos gerais. Tal como na Idade Média fizeram Abelardo e Ockham, os empiristas rejeitaram a tese de que os termos gerais representam universais e constataram que a credibilidade desta perspectiva está subordinada à nossa apetência para conceber uma elucidação cabal da relação entre os termos gerais e as representações interiores ou ideias que lhes correspondem⁸⁹⁵.

No que concerne a Thomas Hobbes, este britânico anui por completo ao Nominalismo. Segundo o autor de *Leviatã*, todas as palavras são nomes e os nomes dizem, tão-só, respeito aos indivíduos. Nomes universais como “homem” e “árvore” não designam qualquer universal no mundo ou qualquer ideia na mente, mas nomeiam outros indivíduos, nada existindo no mundo Universal que não sejam Nomes, visto que as coisas nomeadas são, cada uma delas, Individual ou Singular.

De acordo com Hobbes:

Junta-se nomes para formar frases. Se dizemos «Sócrates é justo», a relação semântica da palavra «justo» com o homem Sócrates é exatamente a mesma que a relação da palavra «Sócrates»: ambas são nomes, e o termo predicado na frase significa do mesmo modo que o termo sujeito o faz. As frases são verdadeiras quando ambos os nomes que contêm são nomes da mesma coisa. «Um homem é uma criatura viva» é verdadeira porque «criatura viva» é o nome de tudo o que é significado por «homem». «Todo o homem é justo» é falsa porque «justo» não é o nome de todo o homem, a maior parte da humanidade merece o nome «injusto»⁸⁹⁶.

O mesmo KENNY deprecia a teoria dos nomes de Hobbes, observando que esta foi objeto de críticas lógicas aturadas por Gottlob Frege no século XIX. Ainda que a sua tese, na opinião daquele historiador da filosofia, saia minorizada do cotejo com o seu homólogo medieval

⁸⁹⁴ *Apud* ARMSTRONG, David Malet, *Op. Cit.*, p. 71.

⁸⁹⁵ LOUX, Michael – Nominalismo. In: MURCHO, Desidério, dir. *A Crítica* [em linha]. (2006). [Consult. 17 jan. 2015]. Disponível na Internet: <URL = <http://criticanarede.com/met_nominalismo.html>

⁸⁹⁶ KENNY, Anthony – Ascensão da filosofia moderna. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011, vol. 3., p. 60.

Guilherme Ockham, a mesma entrou nas boas graças dos empiristas britânicos, que muitos consideravam como fiéis depositários da tradição de Ockham e Hobbes.

John Locke advogou que estas representações possuem um teor especial. Denominou-as de “ideias abstratas” e asseverou que estas se estabelecem retirando às ideias de particulares os atributos específicos dos particulares em apreço. Já Berkeley sobreleva Locke no que tange ao Nominalismo, recusando que possuímos ideias abstratas do jaez das que Locke enuncia. No entender de Locke, o processo que gera a ideia abstrata de um triângulo, por exemplo, reside em isolar todos os atributos a respeito dos quais os triângulos discrepam entre si. O corolário deste processo é uma ideia de triângulo que não é «“nem oblíquo, nem retângulo, nem equilátero, nem isósceles, nem escaleno, mas todos estes e nenhum deles⁸⁹⁷.”»

Não obstante, Berkeley e Hume contestaram a doutrina de Locke da abstração e mantiveram que o teor das ideias que correspondem a termos gerais é plenamente determinado e particular, conquanto os termos sejam empregues pela mente como representantes de outras ideias particulares de idêntico género. Segundo Berkeley, «as nossas ideias são determinadas em todos os seus atributos e, em consonância, particulares no seu conteúdo⁸⁹⁸.»

Em concomitância com a censura que faz da noção de que as ideias são gerais pelo facto de serem abstratas, Berkeley admite que existem ideias gerais; mas reitera «que o carácter geral de uma ideia é uma função do seu papel no pensamento e não um qualquer tipo de conteúdo. As ideias são gerais não porque resultem de abstração no sentido de Locke, mas porque a ideia supostamente “representa ou significa todas as outras ideias particulares do mesmo tipo”⁸⁹⁹.»

No que lhe diz respeito, Hume alinhou sem detença no libelo de Berkeley à abstração e na sua elucidação da generalidade, declarando que as ideias gerais são intrinsecamente individuais, se bem que volvam gerais na sua representação. A imagem mental é, tão-só, a de um objeto particular, pese embora o seu emprego no raciocínio ser idêntico do que se tratasse de um universal⁹⁰⁰.

Kant e as formas a priori

Por seu lado, o filósofo prussiano Immanuel Kant sustenta, de modo singular, a existência, entre nós, de noções abstratas e gerais e a distinção entre elas e as sensações. Contudo, estas teses são caldeadas com um singular fenomenalismo que, no entender de DE WULF, forma a versão mais genuína do Concetualismo moderno. As representações universais e necessárias não têm contacto com as coisas exteriores, uma vez que são originadas em exclusivo pelas funções estruturais (formas *a priori*) da nossa mente⁹⁰¹. O tempo e o espaço, nos quais enquadrámos todas as impressões sensíveis não podem ser alcançados a partir da experiência, que é individual e contingente. Em verdade, constituem esquemas que emergem da nossa organização mental. Deste modo, não temos fundamento para instituir uma correspondência

⁸⁹⁷ *Idem.*

⁸⁹⁸ *Idem.*

⁸⁹⁹ *Idem.*

⁹⁰⁰ *Idem.*

⁹⁰¹ DE WULF, M., *Op. Cit.*

real entre o mundo da realidade. A ciência, que é, unicamente, uma elaboração dos dados dos sentidos em conformidade com outras determinantes estruturais da mente (as categorias), converte-se num poema subjetivo, que tem valor somente para nós e não para um mundo extrínseco a nós.

Destarte, o fenomenalismo de Kant oblitera todos os vínculos que possam ligar o conceito ao mundo exterior. Na opinião do mesmo autor, Kant é incapaz de explicar porque é que a mesma impressão sensível eclode ou estabelece esta ou aquela categoria. As suas formas *a priori* são incompreensíveis, atendendo aos seus próprios princípios, visto que extravasam a experiência. DE WULF é, ainda, da opinião que Kant confunde tempo e espaço reais, limitados, tal como as coisas que estes desenvolvem, com tempo e espaço ideais ou abstratos, que, considerados individualmente, são gerais e ilimitados. Efetivamente, não criamos indiscriminadamente o objeto do nosso conhecimento, mas geramo-lo no nosso seio sob a influência do objeto que se nos revela⁹⁰².

O século XIX: positivismo e ontologismo

Também os positivistas fazem uma indubitável apologia do Nominalismo. Stuart Mill, Herbert Spencer e Hippolyte Taine estão em sintonia ao negarem, em bom rigor, o conceito universal. A noção, a que outorgamos universalidade, é apenas um conjunto de percepções individuais, uma sensação coletiva «*un nom compris*» (Taine), «*a term in habitual association with many other particular ideas*» (Hume), «*un savoir potentiel emmagasiné*» (Ribot)⁹⁰³.»

Neste sentido – e ainda de acordo com o filósofo belga acima referido – a questão da correspondência do conceito com a realidade é, assim, imediatamente dirimida, ou, antes, elidida e substituída pela interpelação psicológica: qual é a origem da ilusão que nos leva a atribuir uma natureza diversa ao conceito geral, ainda que este último seja, tão-só, uma sensação elaborada? DE WULF acrescenta que os pensadores acima referenciados equivocam-se relativamente a operações lógicas fundamentalmente distintas – a vulgar decomposição de representações sensíveis ou empíricas com a abstração propriamente dita e a analogia sensível com o processo de universalização.

Por sua vez, os ontologistas oitocentistas propõem uma versão moderna de Realismo Platónico ou Transcendente. Esta doutrina, postulada por determinados filósofos católicos de meados do século XIX, reside em identificar os objetos das ideias universais com as ideias Divinas ou os arquétipos em que o mundo foi estruturado.

Um dos proponentes do ontologismo é António Rosmini que, de acordo com PADOVANI e CASTAGNOLA:

Vai em busca do universal, da ideia do conceito – condições imprescindíveis para a fundação da ciência e, portanto, todos os valores – mediante uma não exata doutrina da abstração, que os Escolásticos conheciam e chamavam abstração

⁹⁰² *Idem.*

⁹⁰³ *Idem.*

imprópria. Segundo essa abstração, julgava ele achar na experiência o universal já formado, sendo mister apenas distingui-lo, isolá-lo do particular. Ao passo que o intelecto *forja* o universal, através de um processo de *desindividuação*, a saber, através da abstração *própria* e verdadeira [...] Não obstante isso, todo um aspecto [*sic*] do pensamento rosminiano é platónico e agostiniano, e por isso transcendente e anti-idealista, como o próprio Rosmini queria⁹⁰⁴.

Portanto, o ontologismo é tributário do Realismo Platónico. No dizer de DE WULF, esta corrente do pensamento identifica aleatoriamente os tipos ideais no nosso intelecto, que chegam até nós a partir do mundo sensível por intermédio da abstração, com os tipos ideais consubstanciais com a essência de Deus. De facto, quando estabelecemos as nossas ideias abstratas iniciais, ainda desconhecemos Deus. Estamos tão pouco cientes Dele que temos de aplicar estas ideias primevas para provar *a posteriori* a Sua existência. Segundo o mesmo filósofo tomista, o ontologismo parece ter perdido cabimento na sociedade hodierna tão adepta da observação e da experiência e tão distante da teoria das ideias de Platão⁹⁰⁵.

O século XX

Como havia sucedido no pretérito, as disputas ontológicas da filosofia analítica emergente versam marcadamente o problema dos universais. Se é notório que alguns filósofos adotam uma perspectiva nominalista para todas as entidades abstratas, um matiz mais recorrente de Nominalismo é aquele que admite a existência de conjuntos e visa restringir a discussão respeitante a outros tipos de entidades abstratas a uma contenda relativa a estruturas em teoria dos conjuntos, cujos constituintes derradeiros são particulares concretos⁹⁰⁶.

Para Gottlob Frege, os conceitos são completamente independentes da mente e da matéria, sendo que não os concebemos, descobrimo-los. Todavia, não tomamos conhecimento deles através dos sentidos. Para o lógico alemão, os conceitos são objetivos, sem prejuízo de não serem detentores do mesmo tipo de realidade que o mundo físico da causa e do efeito⁹⁰⁷.

O realismo de Frege é muitas vezes designado por platonismo, embora exista uma diferença significativa entre as Ideias de Platão e os conceitos de Frege. Para Platão, o cavalo ideal era, ele mesmo, um cavalo: só sendo um cavalo poderiam os cavalos não-ideais do mundo quotidiano participar da «cavalidade». Por contraste, o conceito *cavalo* de Frege é algo muito diferente de um cavalo. Todos os cavalos existentes são objetos e, para Frege, entre objetos e conceitos existe uma distância abissal de permeio.

⁹⁰⁴ PADOVANI, Umberto; CASTAGNOLA, Luís – *História da filosofia*. 17ª ed. São Paulo: Cia. Melhoramentos de São Paulo, 1995, p. 419.

⁹⁰⁵ DE WULF, M., *Op. Cit.*

⁹⁰⁶ LOUX, Michael – Nominalismo.

⁹⁰⁷ KENNY, Anthony – *Filosofia no mundo moderno*. In: *Nova história da filosofia ocidental*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2011, vol. 4, p. 201-202.

Gottlob Frege, George Edward Moore e Bertrand Russell pretendiam debilitar as teorias nominalistas que intentavam analisar o discurso sujeito-predicado sem menção a universais não linguísticos. Por outro lado, quando o Ludwig Wittgenstein de *Investigações Filosóficas* se insurge contra a ideia de que o emprego de um termo geral como “jogo” assenta na constatação prévia de uma propriedade ou conjunto de propriedades partilhadas por todos os itens a que o termo se aplica, está, entre outros considerandos, a pôr em causa as suas explicações platónicas do discurso sujeito-predicado⁹⁰⁸.

A despeito de o interesse manifestado pelos universais não se ter estiolado, as indagações dos nominalistas coevos denotam um leque mais amplo de matérias que as dos seus predecessores medievais e clássicos modernos. Afora a ênfase concedida aos universais, os nominalistas coetâneos visam apresentar explicações reducionistas de assuntos tão díspares quanto os conjuntos da matemática, proposições, estados de coisas, acontecimentos e mundos possíveis. Os filósofos de sensibilidade nominalista revelam posturas diferentes relativamente a diversos itens deste rol. Certos filósofos, por exemplo, revelam-se nominalistas no que toca aos universais tradicionais, ao passo que perseveram numa explicação platónica dos conjuntos.

Na realidade, de acordo com LOUX⁹⁰⁹, escassos foram os filósofos que perfilharam uma perspectiva nominalista a todas as denominadas entidades abstratas. Neste contexto, Wilfrid Sellars parece remar contra a maré. A explicação aduzida pelo filósofo norte-americano é um refinamento da proposta de Ockham de que o debate sobre entidades abstratas é discurso metalinguístico. Esta ideia havia, já, sido previamente trabalhada pelo neopositivista Rudolf Carnap.

Também o lógico Willard Quine sustentou um Nominalismo tão ortodoxo quanto o advogado por Sellars. Porém, assume a existência de um tipo de entidade abstrata, o conjunto ou classe matemática. Não obstante, Quine conserva-se relutante em aceitar coisas como propriedades, relações, géneros e proposições. Ao invés dos conjuntos, estas aparentes entidades não possuem condições exatas de identidade e não deveriam ser admitidas na nossa ontologia.

O grosso dos filósofos contemporâneos assente, com Quine, em que devemos assumir uma ontologia de conjuntos. É neste contexto que deve ser enquadrada a abordagem reducionista aos universais propugnada por G. F. Stout e D. C. Williams.

Sustentam que existem qualidades e propriedades particulares contrapostas a qualidades ou propriedades gerais, coisas como a brancura deste pedaço de papel. Assim, temos entidades abstractas [*sic*] além de conjuntos; mas estas são particulares. Williams chama *tropos* a estes particulares abstractos [*sic*] e diz-nos que constituem “o alfabeto do ser”. Os *tropos* são ontologicamente primitivos, e os itens de outras categorias são construídos a partir deles. Assim, o universal platónico é um conjunto de *tropos* semelhantes; e os objectos [*sic*] concretos comuns são feixes de *tropos* que entraram contingentemente numa relação de “colocação”.

⁹⁰⁸ LOUX, Michael – Nominalismo.

⁹⁰⁹ *Idem*.

Posto que a teoria nominalista de tropos apresentada por Williams continue a granjear alguma aceitação, a mais destacada forma de Nominalismo no meio filosófico contemporâneo – atendendo a LOUX – é tributária das modificações havidas na semântica lógica modal.

APÊNDICE III

PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTÉMICOS III

PRESSUPOSTOS ONTO-EPISTEMOLÓGICOS III

Objetivismo vs. Construtivismo

De acordo com a definição-padrão corrente de conhecimento proposta por Platão, a nossa crença⁹¹⁰ é considerada *conhecimento* quando:

Um pensador S sabe que P se, e só, se⁹¹¹:

1. S acredita P;
2. S está justificado em acreditar P;
3. P é verdadeiro.

Daqui decorre que, se uma crença for considerada conhecimento, não pode apenas ser justificada⁹¹²; mas deve ser, igualmente, verdadeira.

Portanto, as mentes que se dedicam à investigação visam saber, não tão-só acreditar – nem, sequer, acreditar verdadeiramente. Estas pretendem alcançar o conhecimento dos “factos”, quanto mais não seja os factos numa área pertinente. Deste modo, a epistemologia perscruta e esclarece a demanda das mentes indagadoras, logo, ela é assaz útil, independentemente das nossas esferas de ação. Efetivamente, poderíamos contentar-nos com uma crença verdadeira e conservar-nos indolentemente alheios ao conhecimento, mas tal seria inusitado.

Na realidade, as mentes inquisitivas procuram algo mais sólido do que uma crença verdadeira alicerçada, unicamente, numa suposição que se revelou correta, por exemplo. Estas pretendem uma crença verdadeira estribada em provas apropriadas, no mínimo para se furtar ao contratempo de uma crença infundada. A finalidade da epistemologia é evidenciar, entre outras coisas, a prova ajustada e o modo pelo qual tal indício escora crenças verdadeiras, classificando-as como conhecimento. Ao procurarem crenças verdadeiras convenientemente

⁹¹⁰ ABBAGNAMO define crença como: «no significado mais geral, atitude de quem reconhece como verdadeira uma proposição: portanto a adesão à validade de uma noção qualquer. A crença não implica, por si só, a validade objetiva da noção à qual adere nem exclui essa validade. Tampouco tem, necessariamente, alcance religioso, nem é, necessariamente, a verdade revelada, a fé; por outro lado, também não exclui essa determinação e, nesse sentido, pode-se dizer que uma crença pode pertencer ao domínio da fé. De per si, a crença implica apenas a adesão, a qualquer título dado e para todos os efeitos possíveis, a uma noção qualquer. Portanto, podem ser chamadas de crenças as convicções científicas tanto quanto as confissões religiosas, o reconhecimento de um princípio evidente ou de uma demonstração, bem como a aceitação de um preconceito ou de uma superstição. Mas não se pode chamar de crença a dúvida, que suspende a adesão à validade de uma noção, nem a opinião, no caso de excluir as condições necessárias para uma adesão desse género.» Cf. ABBAGNAMO, Nicola – *Dicionário de filosofia*. 3ª ed. São Paulo: Martins Fortes, 1998, p. 218-220.

⁹¹¹ BOGHOSSIAN, Paul – *Fear of knowledge: Against relativism and constructivism*, 1ª ed. New York: Oxford University Press Inc., 2007, p. 15.

⁹¹² ABBAGNAMO define justificação do seguinte modo: «este termo, de origem teológica, foi introduzido na filosofia como sinónimo de dedução kantiana [...] A justificação concerne à questão do direito de usar certos conceitos [...]. Portanto, o conceito de justificação dá lugar a duas alternativas, segundo a modalidade que se exija dela: 1º a demonstração da necessidade de um conceito, ou seja, a demonstração de que ele não pode não ser e de que só pode ser do modo como é; 2º o esclarecimento da possibilidade de um conceito em relação a um campo determinado, ou seja a determinação da possibilidade do uso do conceito. A filosofia contemporânea inclina-se a admitir e a usar esse segundo significado do termo, o único que não depende de um ponto de vista idealista, considerando que um conceito é justificado nos dois casos seguintes: a) quando o seu uso em contexto formal (matemático ou lógico) não comporte contradição; b) quando o conceito possa referir-se a um objeto verificável (como ocorre nos contextos reais, isto é, nos campos dos conhecimentos empíricos). Cf. ABBAGNAMO, Nicola – *Dicionário de filosofia*, 1998, p. 596-597.

firmadas, as mentes indagadoras visam, pelo menos, crenças que representem as coisas tal qual elas são⁹¹³.

Neste contexto, as epistemologias de pendor positivista manifestam uma excepcional aptidão integradora. O mesmo discurso aspira assumir⁹¹⁴, de maneira plenamente coerente, três grupos de questões *a priori* independentes, cada uma atinente às três questões nucleares do quê, do como e do porquê do conhecimento, de tal modo que a escolha de uma resposta a uma de entre elas implica, automática e estavelmente, a escolha de respostas às outras duas.

A resposta ideológica ou doutrinal à questão gnosiológica⁹¹⁵ do estatuto do conhecimento (“O que é o conhecimento? O que se sabe?”), na verdade, quase sempre envolve a resposta metodológica à questão do “como” do conhecimento (como é elaborado, por que métodos cognitivos invariantes?).

Além disso, a resposta a essas duas primeiras questões vai acarretar uma resposta pragmática à terceira, uma vez que, a partir do momento em que, adotados pelos cientistas, os métodos asseguram formalmente o valor em si do conhecimento que eles estabeleceram: o cientificamente Verdadeiro será, também, o moralmente Bom. Ademais, essa resposta relativa ao estatuto do conhecimento vai acarretar uma resposta final referente à configuração do “sistema de conhecimentos” ou “sistema das ciências”⁹¹⁶. De acordo com LE MOIGNE, as epistemologias positivistas gozam de uma superioridade sociocultural notória que é muito reconfortante para as instituições científicas, que a postulam entre o seu modo de organização dos conhecimentos. Em concomitância, uma disciplina científica (e, por conseguinte, um campo de conhecimentos) define-se exaustivamente pelo seu objeto positivo (o pedaço da realidade objetiva que ela vai descrever e explicar) e o seu método de investigação.

Logo, cada investigador pode estabelecer-se na “sua” área de competência, definida pelo objeto e o método particulares de cada disciplina, sem se inquietar com as potenciais dificuldades dos seus vizinhos, que se debruçam sobre outros objetos servindo-se de outros métodos. O mesmo autor sustenta que a classificação das disciplinas positivas é ainda mais bem-vinda, uma vez que ela se pretende universal. Esta garante que não existe mais nenhuma zona ignota – ainda que superficialmente – na esfera de conhecimentos que as ciências têm vocação de desvelar. Atualmente, contudo, parece haver um apelo à inter e à transdisciplinaridade.⁹¹⁷

Por seu turno, as epistemologias construtivistas postulam o primado absoluto do sujeito cognoscente, suscetível de agregar algum “valor” ao conhecimento que ele constitui. Deste modo, o conhecimento envolve um sujeito cognoscente e é destituído de sentido ou de valor

⁹¹³ MOSER, Paul K. – Realismo, objetividade e ceticismo. In: GRECO, John; SOSA, Ernest, *Compêndio de epistemologia*. 2ª edição. São Paulo: Edições Loyola, 2008. 2ª reimp, 2012, p. 117-118.

⁹¹⁴ ABBAGNAMO esclarece o que se entende, na filosofia, por assunção: «A proposição que se escolhe como premissa do raciocínio; ou então o ato de escolher uma proposição com essa finalidade. Mais precisamente, a proposição que se escolhe como primeira premissa do silogismo e que às vezes é também chamada lema. A assunção não implica necessariamente a verdade da premissa que se assume. Pode-se assumir uma proposição verdadeira ou uma hipótese ou ainda uma proposição falsa com o fim de refutá-la.» Cf. ABBAGNAMO, Nicola – *Dicionário de filosofia*, 1998, p. 85-86.

⁹¹⁵ Teoria ou doutrina do conhecimento, das suas condições e do seu valor. Gnosiologia in *Dicionário da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha]*. Porto: Porto Editora, 2003-2015. [consult. 2015-02-11]. Disponível na Internet: <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/gnosiologia>.

⁹¹⁶ LE MOIGNE, Jean-Louis – *Les épistémologies constructivistes*. 4ª ed. Paris: Presses Universitaires de France, 2012, p. 14 e ss.

⁹¹⁷ *Idem*, p. 18.

fora dele. O conhecimento da experiência do sujeito cognoscente, quer seja tangível ou fisicamente sensível, quer intangível ou cognitivamente apreendido, constitui conhecimento se lhe atribuirmos algum valor próprio. Valor que, por definição, não pode ser independente do sujeito cognoscente – como sucede, designadamente, com o valor de “verdade objetiva” para um realista ou de “verdade revelada” para um crente religioso. Em verdade, estes últimos não se sentem compelidos a deliberar sobre a escolha desse valor e, portanto, consideram que ele não lhes é intrínseco.

Dessa forma, o valor de um conhecimento para o sujeito cognoscente, na prática, depende da sua apreciação das consequências das ações que ele elabora, ao aludir conscientemente a esse conhecimento. Neste sentido, o critério, supostamente, simples de verdade objetiva (ou de verdade revelada) afigura-se inadaptado ao estatuto de conhecimento vertente. Em alternativa, são aventados critérios tais como o de “verdade intersubjetiva”, que preserva formalmente o princípio da externalidade do valor do conhecimento. Consequentemente, o sujeito cognoscente não representa coisas, mas operações (ou interações) e o conhecimento que ele construiu através de representações é, ele mesmo, operatório e ativo.

É esta indissociabilidade do conhecimento e da representação tomados na sua atividade discernível, a experiência intencional do sujeito cognoscente e a construção por palpação da representação do conhecimento pelo sujeito cognoscente, que constituem a hipótese que legitima as epistemologias construtivistas⁹¹⁸.

Objetivismo

A crença de que existe verdade objetiva e de que os métodos adequados de investigação são suscetíveis de concitar um conhecimento correto e preciso do que é a verdade tem vindo a constituir o sustentáculo epistemológico da ciência ocidental⁹¹⁹.

Na época contemporânea, os termos “subjetividade” e “objetividade” relacionam-se, genericamente, com um sujeito percetor (habitualmente, uma pessoa) e um objeto percecionado ou não percecionado. O objeto é algo que existe, supostamente, a despeito da perceção que o sujeito tem dele. Como refere MULDER, o objeto estaria lá, tal como é, mesmo que nenhum sujeito o percecionasse. Deste modo, a objetividade está correlacionada com noções tais como as de realidade, verdade e credibilidade⁹²⁰.

No que lhe diz respeito, SOARES⁹²¹ socorre-se do *Dicionário Webster* para definir provisoriamente “objeto” como a “totalidade dos fenómenos externos que constituem o não-eu (*not-self*), e a de “objetivo” como “algo que é externo à mente”. Portanto, universalidade e independência da mente são dois aspetos importantes da noção de “objetividade”. Nesta aceção, ser objetivo tem o sentido de ser algo diverso do eu, externo ao eu (ou à mente, ao sujeito, ao

⁹¹⁸ *Idem*, p. 71.

⁹¹⁹ CROTTY, Michael, *Op. Cit.*, p. 42.

⁹²⁰ MULDER, Dwayne H. – Objectivity. In: FIESER, James; DOWDEN, Bradley, orgs. *Internet Encyclopedia of Philosophy* [em linha]. S.d. [Consult. 13 fev. 2014]. Disponível na Internet: < URL = < <http://www.iep.utm.edu/objectiv/>.

⁹²¹ SOARES, Maria Luísa Couto – *O que é o conhecimento? Introdução à epistemologia*. 1ª edição. Porto: Campo das Letras, 2004, p. 150.

self, considerados *lato sensu*); o critério em que se funda, aqui, a distinção entre objetividade e subjetividade é o de ser algo *na mente* ou *fora da mente*. Como é natural, esta conceção de «objeto/sujeito da linguagem corrente implica o pressuposto realista e acrítico que percecionamos as coisas, os objetos que estão fora da mente e não *representações* dessas mesmas coisas⁹²²». Contrariamente, «as sensações, sonhos, recordações, desejos e outros estados ou processos mentais são ontologicamente subjetivos, intrinsecamente dependentes da mente, do sujeito psíquico⁹²³». Assim, o sujeito percetor pode percecionar com exatidão ou aparentar percecionar aspetos do objeto que não estão no mesmo. Um caso sintomático é o do sujeito percetor que está acometido de icterícia, o qual poderia dar a entender que está a percecionar um objeto como sendo amarelo, quando, de facto, este não é, efetivamente, amarelo. Por consequência, o termo “subjetivo” designa, especificamente, a possibilidade de erro.

Origens do conceito

O Objetivismo – ou a noção de que a verdade e o significado residem nos seus objetos, independentemente de qualquer consciência – teve origem na filosofia grega, foi acalentado pelo Realismo escolástico na Idade Média e atingiu o seu apogeu no Século das Luzes.

O filósofo pragmatista norte-americano Richard RORTY⁹²⁴ sustenta que existem dois modos principais através dos quais os seres humanos contemplativos procuram – enquadrando a sua vida num contexto mais amplo – dar sentido à sua existência. A primeira maneira é contando a estória da sua contribuição para a comunidade, que pode ser a coletividade histórica em que eles vivem ou uma outra remota no tempo e no espaço ou, mesmo, imaginária, constituída, por hipótese, por uma dúzia de heróis e heroínas eleitos a partir da história e ficção ou ambas. A segunda via compreende a sua própria descrição como estando em relação imediata com uma realidade não-humana. Esta relação é imediata, uma vez que não procede de uma ligação entre uma tal realidade e a sua tribo, ou nação, ou o seu grupo imaginário de camaradas.

RORTY argumenta que as estórias relativas ao primeiro ponto de vista exemplificam um anseio de solidariedade e as estórias referentes à segunda perspetiva ilustram um afã de objetividade. Contanto que uma pessoa busque solidariedade, fá-lo-á a despeito da relação entre as práticas da comunidade elegida e algo alheio a essa coletividade. Posto que procure objetividade, o indivíduo afastar-se-á das pessoas que a circundam, não por se considerar membro de um outro grupo real ou imaginário, mas associando-se a algo que pode ser descrito sem referência a qualquer ser humano específico.

Segundo o mesmo autor, a tradição que impera na cultura ocidental, e que tem como fulcro a procura da Verdade – e perpassou pelo pensamento dos filósofos gregos, insuflando-se no

⁹²² SOARES, Maria Luísa Couto, *Op. Cit.*, p. 150.

⁹²³ *Ibidem*.

⁹²⁴ RORTY, Richard – *Objectivity, relativism, and truth*. 1ª ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1991. Reimp. 1996, p. 21.

Iluminismo – ilustra perfeitamente a tentativa de dar sentido à nossa existência, apartando-nos da solidariedade para abraçarmos a objetividade.

Portanto, a ideia de Verdade como algo a ser empreendido como fim em si, não por ser benigno para nós ou para a nossa comunidade real ou imaginária, constitui o âmago desta tradição. Neste âmbito, a predisposição revelada por Heródoto para encarar os bárbaros com suficiente seriedade para descrever os seus costumes em detalhe pode ter sido um prenúncio para a alegação de Platão de que o modo de transcender o ceticismo humano é conceber um desiderato comum à humanidade – um objetivo definido pela natureza humana e não pela cultura grega⁹²⁵.

RORTY acrescenta que a associação da alienação socrática e da esperança platónica deu lugar à noção do intelectual como alguém que está em contacto com a natureza das coisas, não por via das opiniões da sua comunidade, mas de um modo mais imediato. Platão estabeleceu a conceção de um tal intelectual através de diferenciação entre conhecimento e opinião, e entre aparência e realidade. Tais distinções concorrem para gerar a noção de que a investigação racional deve revelar um domínio vedado aos não intelectuais e de cuja existência podem duvidar.

Na época das Luzes, esta conceção consubstanciou-se na adoção do cientista físico newtoniano como modelo de intelectual. Para o grosso dos pensadores do século XVIII, tornou-se evidente que o acesso à Natureza que a ciência física tinha proporcionado deveria ser, agora, acompanhado pelo estabelecimento de instituições económicas, políticas e sociais que estavam em consonância com a Natureza.

Desde então, o pensamento social liberal girou em torno da reforma social viabilizada pelo conhecimento objetivo de como são os seres humanos – ao invés de conhecimento de como são os gregos, franceses ou chineses, mas da humanidade enquanto tal.

Atualmente, somos legatários desta tradição objetivista, que gravita em redor do pressuposto de que temos de nos afastar da comunidade tempo suficiente para a analisar à luz de algo que a transcende, designadamente, o que comunga com todas as comunidades humanas possíveis. Esta tendência almeja estabelecer uma comunidade derradeira que tenha superado a distinção entre o natural e o social, que manifeste uma solidariedade que não seja paroquial, uma vez que é a expressão de uma natureza humana a-histórica⁹²⁶.

Parte substantiva do discurso veiculado pela intelectualidade contemporânea toma por adquirido que o propósito da investigação científica ao homem é compreender “estruturas subjacentes” ou “fatores culturalmente invariáveis” ou “padrões biologicamente determinados”⁹²⁷.

⁹²⁵ *Idem*, p. 21.

⁹²⁶ *Idem*, p. 22.

⁹²⁷ Esta crítica de Rorty parece ser extensível à Teoria Fundamentada Clássica, não obstante Glaser ter um entendimento diverso: «GT is a perspective based methodology and people’s perspectives vary. And as we showed in “Awareness of Dying” participants have multiple perspectives that are varyingly fateful to their action. Multiple perspectives among participants is often the case and then the GT researcher comes along and raises these perspectives to the abstract level of conceptualization hoping to see the underlying or latent pattern, another perspective.» Por seu turno, Odis Simmons corrobora a opinião do cofundador da Teoria Fundamentada: «Latent or underlying patterns and related multiple perspectives do not an underlying obdurate, objective reality make! The terms “latent pattern” or “underlying pattern” are not synonymous with “objective reality”.» *vd.* SIMMONS, Odis E., *Op. Cit.*, p. 25.

Deste modo, os “realistas”, ou aqueles que pretendem fundamentar a solidariedade na objetividade, têm de perspetivar a verdade como correspondência com a realidade. Assim, têm de conceber uma metafísica que contemple uma relação especial entre crenças e objetos que diferencie crenças verdadeiras de falsas⁹²⁸.

INWAGEN parece secundar esta ideia, ao referir que um importante componente da metafísica ocidental é a tese de que existe uma verdade objetiva. Este postulado obedece a dois princípios:

1. As nossas crenças e as nossas asserções são verdadeiras ou falsas. Cada uma das nossas crenças e asserções representa o Mundo de determinado modo e a crença ou asserção é verdadeira se o Mundo é dessa maneira e falsa se o mundo não é desse jaez. Cumpre às nossas crenças e asserções compreenderem o Mundo. Se não o fazem, não estão a desempenhar convenientemente a sua missão; tal falta deve ser-lhes assacada e não ao Mundo. Daqui se conclui que as nossas crenças e asserções estão relacionadas com o mundo tal qual um mapa está relacionado com o território⁹²⁹.
2. O mundo existe e tem determinadas características, em boa parte independentemente das nossas crenças e asserções. A verdade ou falsidade das nossas crenças é, assim, “objetiva”, no sentido em que a verdade ou a falsidade são atribuídas a essas crenças e asserções pelos seus *objetos*, pelas coisas sobre as quais *versam*.

Ao demandarmos crenças representativas de “como as coisas realmente são”, ambicionamos um tipo de objetividade e, logo, palmilhamos um terreno filosófico alcantilado. Em especial, suscitamos polémica relativa ao realismo do que as nossas crenças representam. Destarte, e de acordo com MOSER, «de modo direto, o discurso da objetividade de algo é simplesmente o discurso de como aquela coisa é, independentemente do que qualquer concebedor acredite que ela seja.⁹³⁰»

Deste modo, a objetividade exige que freemos diante das nossas perceções, crenças e opiniões, que reflitamos sobre elas e que as submetamos a um exame e um juízo especiais. Acima de tudo, requer um grau de indiferença no juízo que pode contender com as nossas necessidades e desejos⁹³¹.

Todavia, a objetividade foi alcandorada a um estatuto incontestável. Na realidade, valores que têm vindo a ser conotados com objetividade, tais como imparcialidade e ausência de preconceito, não só regem a pesquisa científica, mas, também, permeiam os domínios da moral e da política. Na época contemporânea, a objetividade tornou-se um valor em si mesma, algo que rivaliza, por exemplo, com as crenças religiosas. Para GAUKROGER, estas modificações remontam aos inícios do século XIX, quando a conceção ocidental da sua superioridade se transferiu da sua religião (Cristandade) para a ciência⁹³². O que estava em causa, neste caso, não eram tanto as consecuições tecnológicas, uma vez que o grosso delas ainda estava para chegar, mas um conjunto emergente de valores que privilegiavam ideais, tais como meritocracia

⁹²⁸ RORTY, Richard, *Op. Cit.*, p. 22.

⁹²⁹ VAN INWAGEN, Peter – *Metaphysics*. 3ª ed. Boulder: Westview Press, 2009, p. 93.

⁹³⁰ MOSER, Paul K., *Op. Cit.*, p. 119.

⁹³¹ GAUKROGER, Stephen – *Objectivity: A very sort introduction*, 1ª ed. Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 1.

⁹³² *Idem*, p. 2.

e a ausência de preconceito. A objetividade avultava neste conjunto de valores e considerava-se que a ciência a incorporava no seu estado mais puro.

De acordo com RORTY, na nossa cultura, as noções de “ciência”, “racionalidade”, “objetividade” e “verdade” estão entretecidas. Espera-se que a ciência proporcione verdade “rígida” e “objetiva”: verdade enquanto correspondência com a realidade, o único tipo de verdade digno desse nome. Do mesmo modo, os humanistas – nomeadamente filósofos, teólogos, historiadores e críticos literários – têm de advertir se estão a ser “científicos” e se estão autorizados a considerar as suas conclusões, independentemente do zelo posto na sua argumentação, como dignas do termo “verdade”. Com efeito, no entender do pensador norte-americano, tendemos a identificar a busca da “verdade objetiva” com a “utilização da razão” e, portanto, pensamos nas ciências naturais como paradigmas de racionalidade. Além disso, também compreendemos a racionalidade como uma questão de observar procedimentos estabelecidos *a priori*, de sermos “metodológicos”. Por tudo isto, tendemos a utilizar “metodológico”, “racional”, “científico” e “objetivo” como sinónimos⁹³³.

RORTY refere, ainda, que inquietações respeitantes ao “estatuto cognitivo” e “objetividade” são típicas de uma cultura secularizada em que o cientista substitui o padre. O cientista é tomado como alguém que põe a humanidade em contacto com algo que a transcende. Como o universo fosse despersonalizado – prossegue o filósofo – a beleza (e, com o tempo, até a bondade moral) veio a ser considerada “subjetiva”.

Em suma, a verdade é, agora, entendida como a única instância em que os seres humanos são responsáveis por algo não humano. Um compromisso com a “racionalidade” e com o “método” é tido como sendo um reconhecimento desta responsabilidade. O cientista converte-se num arquétipo moral, aquele que, com desinteresse, se expressa reiteradamente perante a dureza do facto.

Segundo SOARES, no dealbar do século XX, houve um ímpeto filosófico que foi qualificado de “movimento para a objetividade”. Esta tendência sucedeu à propensão do pensamento oitocentista em perspetivar os factos e as coisas reais como estando subordinados, na sua existência e natureza, às operações da mente⁹³⁴.

Foi o filósofo alemão Franz Brentano quem impôs o primeiro revés à tradição filosófica que remontava a Descartes e Locke, ao refutar a presunção corrente que estabelecia que o ser mental é uma “ideia”, concebendo todos os fenómenos psíquicos pela relação intencional – direção a um objeto, relação a um conteúdo. Porém, o que importa realçar é a mutação no que concerne à forma de entender o “mental” ou o “ser conhecido”: já não se funda numa mera “ideia” ou representação subjetiva, mas diz respeito a algo “objetivo”. “Objeto” será algo para o qual se encaminha o ato psíquico, e esse “algo” poderá ser uma coisa efetivamente existente ou, pelo contrário, uma conceção abstrata, designadamente os números.

⁹³³ RORTY, Richard, *Op. Cit.*, p. 35.

⁹³⁴ SOARES, Maria Luísa Couto, *Op. Cit.*, p. 147.

Noções de objetividade

A noção de objetividade mais vulgar pretende que um juízo objetivo se caracteriza por estar livre de preconceito e viés⁹³⁵. Este âmbito, todavia, não contempla a conceção de ciência com os seus rigorosos testes empíricos materializando padrões de objetividade. Não obstante, esta noção geral de objetividade parece continuar a ser a mais convincente, de acordo com GAUKROGER⁹³⁶.

Sem embargo, existe uma segunda conceção que determina que um juízo objetivo é aquele que está livre de presunções e valores. Donde se segue que esta noção parece ser um prolongamento da ideia de suprimir o preconceito e o viés. Contudo, o preceito relativo aos preconceitos e vieses comporta conotações de distorção, ao passo que o referente às presunções e valores não o comporta necessariamente.

Ou seja, se, no primeiro caso, tudo aquilo que introduzimos num juízo que não é compartilhado deve ser retirado, se pretendemos que o juízo seja objetivo, na segunda situação, o argumento aduzido é que aquelas coisas que incluímos num juízo, mesmo que sejam compartilhadas, devem ser abolidas para que o juízo seja objetivo. A distinção é fundamental, visto que muitas das alegações dos céticos e relativistas contra a possibilidade de objetividade associam o primeiro ao segundo princípio, pelo que a tarefa (exequível) de suprimir todos os preconceitos dos nossos argumentos é considerada como sendo a tarefa (inexequível) de elidir todas as presunções.

O mesmo filósofo e historiador das ideias sustenta que a ideia de que devemos procurar suprimir os preconceitos das nossas decisões pode ser de difícil execução em alguns casos – ainda que não tanto quanto, por vezes, se faz crer – mas a noção de um juízo isento de preconceitos é perfeitamente razoável. De outro modo, visar eliminar todas as nossas crenças anteriores não só é impraticável, como não resiste a um exame minucioso.

No que toca à terceira noção de objetividade, esta incide na maneira como chegamos às nossas perspetivas ou teorias. Ou, antes, um procedimento objetivo é aquele que nos permite decidir entre perspetivas ou teorias conflitantes⁹³⁷. Por outras palavras, impõe as condutas de um tipo específico que devem ser postas em prática e observadas se pretendemos alcançar objetividade, particularmente as que nos permitem decidir entre teorias antagónicas com o fito de descobrirmos e, por conseguinte, adotarmos aquela que faz previsões factualmente corretas. Esta é a conceção acolhida pela ciência. Apesar disso, este critério – ao contrário dos dois primeiros – não estabelece o que é objetividade. Em alternativa, propõe que façamos algo para garantirmos a objetividade.

Deste modo, verdade e justificação são coisas distintas. Das três perspetivas de objetividade aventadas por GAUKROGER, a primeira (ausência de preconceito) e a terceira (alguns procedimentos para decidir entre hipóteses concorrentes) conduziram a objetividade ao âmbito

⁹³⁵ Glaser é da opinião que o investigador deve evitar, saber lidar com, estar ciente de e viver com os preconceitos, bem como ser humilde quando está submetido a estas pressões para forçar os dados. O objetivo que o investigador deve perseguir é forçar os dados o mínimo possível. *Vd. GLASER, Barney G. – Doing Grounded Theory: Issues and discussions*, p. 81-106.

⁹³⁶ GAUKROGER, Stephen, *Op. Cit.*, p. 5.

⁹³⁷ *Idem*, p. 6.

da justificação, não da verdade. Logo, objetividade é algo que devemos almejar se pretendemos que os nossos pontos de vista sejam justificados.

Não obstante, a segunda ideia é mais dúbia, uma vez que a tese favorável à ausência de presunções pode manter que, se abdicarmos de todas as interpretações e presunções, só então vemos as coisas como elas deveras são, malgrado quaisquer preconceitos subjetivos que portemos para juízo. Tal associaria verdade e objetividade⁹³⁸.

Esta perspetiva tem merecido algumas reservas por parte da comunidade de filósofos desde o apogeu do positivismo lógico. Contudo, estes não prescindiram de trazer a verdade à colação no debate relativo à objetividade, mas a um nível básico, relacionando verdade e objetividade. Esta deriva constitui, segundo o mesmo autor, a quarta via da objetividade. Ela permeia as disputas científicas e filosóficas desde o século XVIII. Nelas se vislumbra um afastamento do entendimento negativo da objetividade como ausência de preconceito e viés, para uma ideia positiva de que a objetividade reside na representação precisa. Ao invés do que sucede com o ponto de vista anteriormente exposto, este pode ser designado de teoria positiva da objetividade.

Com efeito, a abordagem da objetividade enquanto representação precisa pode ser entendida como sendo induzida por dois tipos de argumentos⁹³⁹:

1. Não compreendemos a objetividade sem invocarmos a verdade, uma vez que, quando, à partida, nos questionamos porque queremos objetividade, qual a sua função, então tomamos consciência de que a razão principal é revelar a verdade.
2. Se nos restringirmos à objetividade na ciência, percebemos que o seu papel é o de possibilitar uma representação precisa do mundo.

Subsiste, ainda, uma outra interpretação de objetividade que é aventada por GAUKROGER. Trata-se da noção de que algo é objetivo se conduz a conclusões que são universalmente acolhidas. Esta ideia deve-se, em parte, ao facto de que, quando tomamos em conta, por exemplo, os resultados das ciências naturais, compreendemos que existe um grau de acordo expressivo que é transversal às culturas, religiões e a qualquer outra empreitada cognitiva.

O mesmo filósofo refere que tal não significa que as questões atinentes à autoridade estejam ausentes do debate relativo à objetividade. Em verdade, as perspetivas coetâneas de objetividade assomaram de sobremaneira como réplica à crise denotada nas noções de autoridade e credibilidade. As concepções modernas de objetividade não se limitaram a redefinir e clarificar o que por ela se entende, mas guindaram-na ao posto de valor nuclear da cultura moderna.

Por sua vez, BOGHOSSIAN sintetiza o panorama clássico do conhecimento em três teses⁹⁴⁰:

1. *Objetivismo relativo aos factos*: o mundo que procuramos compreender e conhecer é o que é, em grande parte, independentemente de nós e das nossas crenças acerca dele.

⁹³⁸ *Idem*, p. 8.

⁹³⁹ *Idem*, p. 9.

⁹⁴⁰ Cf. com as três teses do construtivismo relativas ao conhecimento expostas *infra* pág. 145.

Mesmo que os seres racionais jamais tivessem existido, ainda assim o mundo teria tido muitas das propriedades que atualmente tem.

2. *Objetivismo relativo à justificação*: Factos da forma – a informação E justifica a crença B – são factos independentes da sociedade. Mormente, se algum elemento de informação justifica uma determinada crença, não depende das necessidades e interesses contingentes de nenhuma comunidade.
3. *Objetivismo relativo à explicação racional*: Sob adequadas circunstâncias, a nossa exposição às provas, por si só, é suscetível de explicar porque acreditamos no que acreditamos.

Acordo intersubjetivo

A medição é, supostamente, um modo de chegar a juízos objetivos, juízos que apresentam, no mínimo, uma alta probabilidade de indicarem a verdade no que toca à realidade objetiva. Um juízo objetivo relativo ao tempo, por oposição ao que sucede com as descrições subjetivas concorrentes, poderia, por hipótese, descrevê-lo dizendo que estão 20° C. Este julgamento decorre da utilização de um aparelho medidor. É pouco provável que os dois sujeitos percetores, servindo-se de dois termómetros em funcionamento, tivessem juízos díspares acerca do ar exterior.

Como refere MULDER, se dois indivíduos que se pronunciam antagonicamente sobre o tempo (referindo um que está “fresco” e o outro que está “agradável”), a variação nos juízos dos diversos sujeitos é um possível indicador de subjetividade dos mesmos⁹⁴¹. Inversamente, o acordo nos juízos dos distintos sujeitos (20° C) é, amiúde, considerado como sendo indicativo de objetividade. Os filósofos, habitualmente, designam esta forma de consenso “acordo intersubjetivo”.

Não obstante, o acordo intersubjetivo não atesta a existência de verdade objetiva, porque, como evidencia o filósofo em apreço, o facto de estarem dois ou três ou mais sujeitos percetores em concordância, por hipótese, de que está muito frio não exclui a possibilidade de outro sujeito percetor alegar que não está calor, de modo nenhum. Porém, será que alcançaremos uma elevada propensão para chegarmos à verdade objetiva se obtivermos um acordo intersubjetivo entre um amplo número de sujeitos? Muito embora esta linha de raciocínio pareça auspiciosa, MULDER contrapõe a constatação de Locke referente às presuntivas divergências entre impressões subjetivas e a realidade objetiva⁹⁴².

Na realidade, atendendo à diferenciação entre qualidades primárias e secundárias aventada por Locke, algumas das nossas impressões subjetivas não correspondem a qualquer realidade objetiva na coisa percecionada. É o que sucede com a nossa percepção da cor, que em nada se assemelha às combinações complexas de várias frequências de radiação eletromagnética que sabemos dar origem à nossa percepção da cor; ou, ainda, a nossa percepção do som, que diverge

⁹⁴¹ MULDER, Dwayne H., *Op. Cit.*

⁹⁴² *Ibidem.*

das vibrações físicas que, na realidade, constituem a causa da nossa experiência subjetiva. John Locke era da opinião de que, por intermédio da ciência, podemos saber quais são as características primárias que o objeto possui em si mesmo. Segundo ele, a ciência informa-nos que o som, como o percebemos, não se encontra no objeto em si mesmo, ao passo que as dimensões espaciais, massa, duração, movimento, etc. acham-se no próprio objeto⁹⁴³.

Por conseguinte, na esteira de MULDER, podemos concluir, através da ciência, que aquelas impressões subjetivas sem correspondência com algo no objeto são, todavia, causadas por características genuinamente objetivas do objeto. Deste modo, a abordagem de Locke induz confiança no tocante ao conhecimento objetivo – ou seja, à sapiência do modo como as coisas são, a despeito das percepções que delas temos.

Por seu turno, Kant ofereceu réplica ao postulado de Locke, servindo-se da expressão “*Ding an sich*” (a “coisa em si”) para se referir à objetividade pura. A “*Ding an sich*” consiste no objeto tal como é em si mesmo, alheio às particularidades de qualquer percepção subjetiva dele. Contrariamente a Locke, que manifestava confiança no que tange ao conhecimento científico das verdadeiras, objetivas (primárias) características das coisas, Kant asseverava que nada podemos saber relativamente à verdadeira natureza da “*Ding an sich*”, além de que existe. Para este filósofo prussiano, o conhecimento científico é clarividência sistemática da natureza das coisas tal qual elas se apresentam a nós, sujeitos, ao invés de como são em si mesmas⁹⁴⁴.

De acordo com a tese de Kant, o acordo intersubjetivo não é somente a melhor prova disponível de verdade objetiva, mas constitui a verdade objetiva em si mesma – tal pode, todavia, exigir um acordo intersubjetivo teoricamente perfeito sob condições ideais. Partindo do pressuposto de que só podemos ter conhecimento das coisas à medida que elas surgem na experiência subjetiva, o único sentido concebível para o termo “objetivo” seria o de juízos para os quais existe acordo intersubjetivo universal ou somente para aqueles em que existe acordo universal necessário. Se, em alternativa, optarmos por cingir o termo “objetivo” à “*Ding an sich*”, não existiria, atendendo a Kant, possibilidade de conhecimento objetivo. Deste modo, a noção de objetividade torna-se inútil, talvez mesmo desprovida de sentido⁹⁴⁵.

Para SOARES, sob o ponto de vista epistemológico, a diferenciação entre objetividade e subjetividade não demarca a realidade atendendo a um princípio de autonomia ou dependência da mente, mas através de um determinado acordo intersubjetivo oposto a um acesso puramente individual e subjetivo; e, por conseguinte, a presunção de uma correspondência com a realidade é posta de parte em benefício de uma consonância normativa.

Sob este ponto de vista, pode examinar-se a objetividade epistemológica à luz do pragmatismo, admitindo um género de “júri coletivo”, que enuncia «certos consensos e decide sobre o que é objetivo a partir de regras segundo as quais opera e que constituem o fundamento de validade dessas operações⁹⁴⁶.» Esta não visa constituir-se como uma objetividade ontológica (“fática”) mas tão-só se institui como um acordo intersubjetivo apropriado. Esta aceção de objetividade epistemológica é peculiar ao pensamento de Pierce e Popper, e várias maneiras de

⁹⁴³ *Ibidem*.

⁹⁴⁴ *Ibidem*.

⁹⁴⁵ *Ibidem*.

⁹⁴⁶ SOARES, Maria Luísa Couto, *Op. Cit.*, p. 151.

compreender a validade do conhecimento científico fazem menção a esta inspiração pragmatista.

Enquanto pragmatista, Rorty advoga que é a utilidade, e não a realidade ou, até, a realidade manifesta, que institui o padrão para a aferição filosófica. A maior censura do filósofo americano às diversas e costumeiras dicotomias atinentes à epistemologia (designadamente as distinções de sujeito-objeto, esquema-conteúdo e realidade-aparência) é que carecem de utilidade apropriada⁹⁴⁷.

Deste modo, para RORTY, perfilhar o ponto de vista pragmatista é:

To say that what is rational for us now to believe may not be true, is simply to say that somebody may come up with a better idea. It is to say that there is always room for improved belief, since new evidence, or new hypotheses, or a whole new vocabulary, may come along. For pragmatists, the desire for objectivity is not the desire to escape the limitations of one's community, but simply the desire for as much intersubjective agreement as possible, the desire to extend the reference of "us" as far as we can. Insofar as pragmatists make a distinction between knowledge and opinion, it is simply the distinction between topics on which such agreement is relatively easy to get and topics on which agreement is relatively hard to get.

Na perspetiva de MULDER, quem quer que advogue o conhecimento objetivo, presumivelmente, deverá atribuir algum relevo ao acordo intersubjetivo. Alegações respeitantes ao acordo intersubjetivo fundam-se, como é evidente, nas impressões subjetivas individuais de outros sujeitos percetores assentirem com os nossos próprios juízos. Assim, o acordo intersubjetivo não é, somente, um tipo de "marco" que podemos empregar para identificar as impressões mais suscetíveis de serem fidedignas. Incorrendo, talvez, no risco de cair no truísmo, podemos afirmar que temos muito mais segurança nos nossos juízos (ou deveríamos ter) quando estes são perfilhados por, potencialmente, toda a gente com quem os debatemos do que quando outros (que exibem todos os indícios de possuírem capacidades percetivas normais e uma mente sã) discordam⁹⁴⁸.

Contudo, este postulado vulgar parte da hipótese nuclear de que existem muitos outros sujeitos percetores para além de nós próprios e de que somos todos suscetíveis, pelo menos algumas vezes, de conhecermos a verdade objetiva.

Outra condição prévia estabelece que a realidade objetiva é logicamente consistente. De facto, se supusermos realidade como sendo consistente, segue-se que os juízos logicamente incompatíveis de dois sujeitos percetores relativos a uma coisa não podem ser ambos verdadeiros. O desacordo intersubjetivo revela que pelo menos um juízo está eivado de erro.

Por outro lado, podemos, também, admitir que o acordo sugere verdade provável, porque é pouco plausível que dois sujeitos percetores estejam equivocados no seu juízo acerca de um objeto e estejam ambos incorretos exatamente da mesma forma. Em compensação, se estiverem ambos equivocados acerca de algum objeto, é provável que sustentem juízos incorretos

⁹⁴⁷ MOSER, Paul K., *Op. Cit.*, p. 139-140.

⁹⁴⁸ MULDER, Dwayne H., *Op. Cit.*

diferenciados acerca do mesmo, visto que existe um sem número de modos de fazermos um juízo errado relativo a um objeto⁹⁴⁹.

A defesa da realidade objetiva

Os realistas fazem corresponder verdade e realidade, adotando uma metafísica que concede espaço a uma relação privilegiada entre crenças e objetos diferenciando crenças verdadeiras de crenças falsas. O realista, de acordo com RORTY, sustenta que o propósito do pensamento filosófico é afastar-nos de qualquer comunidade em particular e encará-la a partir de uma perspectiva mais universal⁹⁵⁰.

Por seu turno, INWAGEN⁹⁵¹ opina que o realismo, se não tiver outra virtude, torna o desacordo inteligível, visto que, quando duas pessoas divergem acerca de uma afirmação, uma assevera que tem a “boa” versão da *verdade objetiva* e a outra afirma que esta dela carece. Podemos, ainda, distinguir realismo *mínimo*, *comum*, *científico* e *moderado*, segundo MOSER:

O realismo aparece de várias maneiras; pode ser útil, então, fazermos algumas distinções. O realismo *mínimo* afirma que algo existe objetivamente, ou seja, independentemente de ser concebido. [...] A definição realista mínima da verdade tem a implicação plausível de que uma pessoa acredita que uma proposição é verdadeira se e somente se acredita que a proposição afirma como as coisas realmente são. Ela também nos dá uma noção importante de verdade *objetiva*. [...] O realismo *comum* propõe que as ocorrências da maioria dos tipos psicológicos e físicos (especificados pelo uso comum da linguagem) existem objetivamente. O realismo *científico* sustenta que as ocorrências da maioria dos tipos científicos existem objetivamente. Examinaremos o realismo *moderado*, a visão de que aquilo que é representado por ao menos algumas das nossas crenças seja objetivo, ou seja, lógica e casualmente independente de alguém ter concebido aquilo (interpretemos “conceber” de maneira ampla, abrangendo fenômenos psicológicos tais como o assentimento, crença e percepção.) [*sic*] [...] ⁹⁵²

Vários filósofos procuraram advogar o realismo apresentando razões explicativas, designadamente uma inferência para a melhor explicação⁹⁵³. Uma presunção essencial é de que o realismo moderado forma parte da melhor explicação para as nossas experiências perceptivas totais e que os nossos estímulos perceptivos são, supostamente, involuntários, ao invés de

⁹⁴⁹ *Ibidem*.

⁹⁵⁰ RORTY, Richard, *Op. Cit.*, p. 30.

⁹⁵¹ VAN INWAGEN, Peter – *Metaphysics*, p. 106.

⁹⁵² MOSER, Paul K., *Op. Cit.*, p. 118-122.

⁹⁵³ «Inferência à melhor explicação (IME) é um tipo de inferência indutiva que combina de modo particularmente interessante a prática inferencial e explicativa. De acordo com o modelo da IME, ao fazermos inferências, buscamos explicações para as evidências que dispomos, e a melhor explicação que encontrarmos é a mais aceitável, ou mesmo, a mais provável de ser verdadeira». Cf. JUNGES, Alexandre Luis – Inferência à melhor explicação. *Intuitio. Revista do PPG em Filosofia da PUCRS* [em linha]. Vol. 1, n.º 1 (2008). [Consult. 17 fev. 2015]. Disponível na Internet: <URL = <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/intuitio/article/view/3672>>

determinados casos de imaginação ativa. Os estímulos perceptivos típicos parecem não radicar subjetivamente na nossa atividade volitiva.

Os filósofos que se opõem ao ceticismo relativo à realidade objetiva admitem que existem “marcos” de algum tipo nas nossas experiências subjetivas que permitem discernir as percepções fiáveis da verdade objetiva das ilusões originadas tão-só subjetivamente (alucinações, falsas percepções e percepções de qualidades secundárias, etc.). Por exemplo, Descartes argumentou que as impressões claras e distintas possuíam uma marca intrínseca, caucionando a sua fiabilidade como indicadores do modo como as coisas são objetivamente. Esta ideia, todavia, não tem muitos paladinos atualmente. Os filósofos inclinam-se a acolher a asserção mais modesta da alta probabilidade de fiabilidade para as impressões subjetivas que comportam determinadas marcas. Não obstante, as marcas de impressões fiáveis não são claras e distintas, no sentido cartesiano, mas apresentam alguma relação com ideais do senso comum acerca de circunstâncias perceptuais ótimas. Assim sendo, os proponentes do conhecimento objetivo devem buscar “marcos” acessíveis subjetivamente sobre impressões que indicam uma alta probabilidade de serem verdade⁹⁵⁴.

Ceticismo respeitante ao conhecimento da realidade objetiva

Certos filósofos puseram em causa a inteligibilidade de toda a noção de objetividade que se fundamente numa ideia de “como as coisas realmente são” ou “como as coisas são independentemente de serem concebidas”. Richard Rorty pronunciou-se sobre a inutilidade de envidar esforços para dar sentido a frases do tipo “o modo como o mundo é”. Para este filósofo norte-americano, uma conceção do mundo em si é absolutamente imprecisa e insuscetível de ser especificada. Por sua parte, Hillary Putnam alegou que «um conceito de realidade independente do conceber “não faz sentido”. Sugerem-nos, assim, que é ininteligível falar da objetividade nos termos de como as coisas realmente são, ou seja, de como as coisas são independentemente de serem concebidas⁹⁵⁵.»

Os filósofos que, atualmente, negam a existência de verdade objetiva são designados de antirrealistas. INWAGEN censura as suas posições, referindo que, segundo eles, a distinção entre aparência e realidade só pode ser empregue em certos contextos restritos e que, deste modo, a noção de uma realidade derradeira – a realidade cujo estatuto como realidade é independente do contexto – é incoerente. Com efeito, o antirrealismo é, antes, a negação da possibilidade de existência da metafísica, visto que a sua incumbência é procurar descobrir a natureza da realidade última⁹⁵⁶.

⁹⁵⁴ MULDER, Dwayne H., *Op. Cit.*

⁹⁵⁵ MOSER, Paul K., *Op. Cit.*, p. 120.

⁹⁵⁶ VAN INWAGEN, Peter – *Metaphysics*, p. 107.

Construtivismo

O construtivismo, enquanto tese sobre os fundamentos do conhecimento científico (na qualidade de teoria geral do conhecimento) surge há um século, inicialmente impulsionado por matemáticos de renome como L. Kronecker e L.J. Brouwer, que procuraram conhecer de onde provinham os números (concedidos pela natureza ou construídos pelo Homem, logo artefactos?). Normalmente associado ao *intuicionismo* (lógico-matemático), o construtivismo converter-se-á na *controvérsia dos fundamentos*, a doutrina dos seguidores das teses de L.J. Brouwer com as quais rivalizou a doutrina *positiva do formalismo*, que encontrou em D. Hilbert o mais distinguido defensor. O “triunfo” dos formalistas foi de tal magnitude que o construtivismo sucumbiu durante mais de meio século. LE MOIGNE relata-nos o seu ressurgimento no terceiro quartel do século XX:

Os quatros séculos precedentes tinham privilegiado as vias de um naturalismo ou de um realismo presumido objetivo. Mas o exame dos desenvolvimentos do conhecimento das sociedades humanas, como para Jean Piaget o dos desenvolvimentos psíquicos da cognição do recém-nascido tornando-se adulto, sugere a importância de uma terceira via [...] «A meditação do objeto pelo sujeito toma sempre a forma de um projeto». Esta «interação do objeto e do sujeito» através da qual J. Piaget se vai propor representar a génese estruturante dos conhecimentos humanos, a inteligência das relações do homem e do mundo, não será apreensível por uma «terceira trança feita, igualmente, com fios de diversas cores; a via de um «construtivismo projetivo»? Se Jean Piaget favorecia o fio do «construtivismo dialético» era porque ele percebia na sua complexidade: «O construtivismo, mesmo nas suas formas “dialéticas” mais autenticadas, oscila também entre tendências realistas, idealistas ou de interação estrita entre o sujeito e o objeto». Ele não podia facilmente, decerto, nas culturas dos anos 70 impregnadas de estruturalismo dialético ou analítico e de positivismo lógico, reconhecer os «projetos» dessas interações permanentes do sujeito e do objeto: grande era já a sua audácia «ao situar nos mesmos planos múltiplos o sujeito e o objeto, sendo as suas separações apenas uma questão de método e, por assim dizer, provisórias». Audácia fundadora dos construtivismos que os positivismos reinantes contestarão e ainda contestam, tornando-a mesmo por vezes por «uma filosofia repugnante». «A pedra angular do método científico é o postulado da objetividade da natureza, ou seja, a recusa sistemática em considerar como capaz de conduzir a um conhecimento “verdadeiro” toda a interpretação dos fenómenos dados em termos de causas finais, isto é, de projetos», lembrará, em 1970, Jacques Monod num texto célebre⁹⁵⁷.

De facto, o construtivismo distingue-se do objetivismo caro aos positivistas. Na atualidade, no entanto, esta corrente parece ter substituído o objetivismo como o paradigma predominante na sociologia, ainda que se depare com a descrença tendencial dos filósofos da ciência.

⁹⁵⁷ LE MOIGNE, Jean-Louis, *Op. Cit.*, p. 15-16.

De acordo com CROTTY, construtivismo é a perspectiva de que todo o conhecimento e toda a realidade significativa enquanto tal estão subordinados às práticas humanas, sendo construídos dentro e fora da interação entre seres humanos e o seu mundo e desenvolvidos, bem como transmitidos, no interior como contexto essencialmente social⁹⁵⁸. Acresce que, atendendo à mesma corrente, os “factos” são determinados pelas escolhas e não pela “realidade objetiva”.

A reivindicação epistemológica conexas ao construtivismo é a tese do *relativismo epistémico*. Este é o ponto de vista de que não existe garantia absoluta para nenhuma crença – de que a garantia racional só se justifica relativamente a uma cultura, um indivíduo ou paradigma. Deste modo, as duas doutrinas do “construtivismo” que lhe conferem substrato filosófico são o seu antirrealismo e relativismo.

Portanto, o construtivismo filosófico é relativista em dois sentidos:

1. Existe um relativismo ontológico respeitante às entidades e processos. Não devemos encarar os fenómenos analisados pelos cientistas como as manifestações inevitáveis de entidades e processos objetivamente existentes. Pelo contrário, as entidades e processos teóricos são constituídos ou construídos pelos cientistas *a posteriori*.
2. Outra faceta do construtivismo diz respeito à racionalidade científica. De acordo com os racionalistas não relativistas, as decisões científicas sustentáveis, se não as corretas, devem ser tomadas em harmonia com padrões universais que regem o uso de provas científicas adequadas. Os construtivistas, ao preconizarem uma espécie de relativismo acerca da racionalidade, refutam a universalidade de tais padrões⁹⁵⁹.

No que lhe diz respeito, BOGHOSSIAN distingue três teses do construtivismo relativas ao conhecimento:

1. *Construtivismo relativo aos factos*: o mundo que procuramos compreender e conhecer não é o que é independentemente de nós e do nosso contexto social; ao invés, todos os factos são construídos de um modo que reflete as nossas necessidades e interesses contingentes.
2. *Construtivismo relativo à justificação*: factos da forma – informação E justifica crença B – não são o que são independentemente de nós e do nosso contexto social; pelo contrário, todos esses factos são construídos de um modo que reflete as nossas necessidades e interesses contingentes.
3. *Construtivismo relativo à explicação racional*: nunca é possível explicar porque é que acreditamos no que acreditamos apenas com base na nossa exposição às provas relevantes; as nossas necessidades e interesses contingentes têm de ser invocados⁹⁶⁰.

À laia de conclusão, os construtivistas sustentam que, uma vez que as práticas investigativas estão dependentes de fatores externos, nenhuma prática científica é superior a outra. Os construtivistas negam que exista tão-só um modo racional de fazer ciência. A razão

⁹⁵⁸ CROTTY, Michael, *Op. Cit.*, p. 42.

⁹⁵⁹ KUKLA, André – *Social constructivism and the philosophy of science*, 1ª ed. London: Routledge, 2000. Philosophical issues in science, p. 4-5.

⁹⁶⁰ BOGHOSSIAN, Paul, *Op. Cit.*, p. 22-23.

para tal é que os padrões de racionalidade estão sempre contidos dentro da prática investigativa. Não existe uma teoria científica global – completamente universal e neutral – que possa ser utilizada para demonstrar que uma prática investigativa é superior a outra. Contudo, tal não significa que o trabalho científico seja completamente irracional; somente significa que os padrões de racionalidade estão relacionados com a prática de pesquisa⁹⁶¹.

⁹⁶¹ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 51.

APÊNDICE IV

A REVISÃO DA LITERATURA NA TFC

A Revisão da Literatura na TFC

A revisão da literatura é essencial para o esforço investigativo, uma vez que serve de sustentáculo à geração de conhecimento enquanto processo científico. Num estudo de TFC, esta deve incluir não só os compêndios relativos ao tópico sob escrutínio, mas, também, aqueles que são atinentes aos princípios daquela metodologia.

No círculo académico dos investigadores que se dedicam à metodologia da TFC, existem diversas noções relativas ao modo como a literatura deve ser integrada num estudo. Como temos vindo a verificar, as três principais abordagens à TFC são a clássica, a straussiana e a construtivista. Como seria de esperar, as respetivas doutrinas contêm no que respeita à utilização da literatura⁹⁶².

Deste modo, enquanto a versão clássica da metodologia descarta uma revisão preliminar da literatura de forma a minimizar os preconceitos e a colocar em evidência o método de comparação constante; as perspetivas straussiana e construtivista concedem uma maior ênfase aos aspetos benéficos de uma revisão preliminar da literatura e à reflexividade do investigador.

Tradicionalmente, o objetivo da revisão da literatura na pesquisa é o de identificar um problema de pesquisa, aprimorar uma questão ou hipótese de investigação, determinar lacunas ou inconsistências no corpo de investigação, bem como identificar planos e métodos de recolha de dados adequados para um estudo. Apesar do que é prática comum na investigação, a finalidade de uma revisão literária na TFC é situar o resultado de uma pesquisa no *corpus* de conhecimento precedente e, assim, aferir a sua posição e o lugar que ocupa no lastro da literatura relevante⁹⁶³. Logo, a metodologia da TFC, tal como a História, privilegia os dados ou fontes, não lhes aplicando um enquadramento teórico.

Por outras palavras, numa TFC, o investigador não está concentrado em testar hipóteses retiradas de enquadramentos teóricos pré-existentes, mas, antes, em desenvolver uma nova “teoria” escorada nos dados empíricos recolhidos no campo. Por conseguinte, estes dados são deliberadamente privilegiados em detrimento de conceitos teóricos pré-existentes.

Com efeito, o momento da revisão da literatura na pesquisa da TFC é, amiúde, influenciado pela perspetiva epistemológica do investigador e pelos seus antecedentes e conhecimento da

⁹⁶² YARWOOD-ROSS L; JACK K. – Using extant literature in a grounded theory study: a personal account. *Nurse Researcher* [em linha]. Vol. 22, n.º 4 (2015), p. 18-24 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25783148>>.

⁹⁶³ CHRISTIANSEN, Ólavur – The literature review in Classic Grounded Theory studies: A methodological note. *Grounded Theory Review* [em linha]. Vol. 10, n.º 3 (2011), p. 21-25 [Consult. 13 Jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://groundedtheoryreview.com/wp-content/uploads/2012/06/vol-10-no-3.pdf> >.

área objeto de estudo. De acordo com GILES *et al.*⁹⁶⁴, existem duas amplas perspectivas no que tange ao momento da revisão da literatura na TFC:

1. Adiar a revisão da literatura para uma fase posterior ao início da recolha e análise de dados e, em alguns casos, até que os códigos e categorias comecem a emergir; ou
2. Empreender uma revisão preliminar da literatura que preceda o estudo e, em seguida, ou expandir esta revisão ou escrever uma revisão secundária durante a recolha e análise de dados.

Não obstante as diferenças, existem pontos em comum entre as diversas abordagens à metodologia da TFC:

1. A literatura existente será integrada no processo da TFC em algum momento;
2. A elaboração teórica deve ser regida pelos conceitos que emergem dos dados empíricos e não pelos conceitos constantes na literatura.

A questão que se coloca não é tanto se há recurso à literatura científica na TFC, mas “quando”, “como” e “com que propósito?”. Neste âmbito, as duas primeiras interrogações estão subordinadas à terceira, que se reveste de maior importância. Deste modo, concluímos, com LUCKERHOFF e GUILLEMETTE⁹⁶⁵, que é necessário conhecer a finalidade da literatura científica e das teorias existentes quando se elabora a TFC. Aliás, uma grande virtude da TFC é a potencialidade que esta teoria encerra para desvendar o modo como a investigação em vigor se pode constituir como fonte de categorização e constrangimento em diversas áreas substantivas.

1.1 “Agnosticismo teórico”

Na obra *The Discovery of Grounded Theory*, Glaser e Strauss alertaram, explicitamente, contra a condução de uma revisão da literatura na área substantiva da pesquisa, numa fase precoce do processo investigativo. Por consequência, a TFC diverge da maior parte das metodologias que encaram a revisão pormenorizada da literatura como um fundamento essencial sobre o qual se deve erigir o estudo.

Não obstante, alguns autores consideram que esta posição – que adjetivam de “purista” – apresenta uma resposta para um risco presuntivo e infundado. Na realidade, algumas abordagens à TFC parecem convergir na ideia de que deve ser alcançada uma posição de meio-termo. Esta postura reconhece a carácter original da TFC e as suas inquietações idiossincráticas com a imposição de estruturas externas, e, concomitantemente, admite a necessidade, com frequência, pragmática, bem como as vantagens, de recorrer à literatura relativa à área substantiva, numa fase prematura do estudo.

⁹⁶⁴ GILES, Tracey; KING, Lindy; LACEY, Sheryl – The timing of the literature review in Grounded Theory research: An open mind versus an empty head. *Advances in Nursing Science* [em linha]. Vol. 36, n.º 2 (2013), p. E29-E40 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.researchgate.net/publication/236638317>>.

⁹⁶⁵ LUCKERHOFF, Jason; GUILLEMETTE, François – The conflicts between Grounded Theory requirements and institutional requirements for scientific research. *The Qualitative Report* [em linha]. Vol. 16, n.º 2 (2011), p. 396-414, p. 405. [Consult. 10 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol16/iss2/5>>.

Deste modo, o tipo de pensamento reflexivo – consubstanciado numa consciência incessante da possibilidade de o investigador estar a ser afetado por conceitualizações pré-existentes relativas ao seu objeto de estudo – pode constituir um modo eficaz de reduzir a contingência de estarmos a ser permeáveis a hipóteses de outras teorias já existentes, sacrificando o desenvolvimento da TFC⁹⁶⁶.

Karen Henwood e Nick Pidgeon, utilizam o termo “agnosticismo teórico”, que preceitua que os investigadores devem adotar uma abordagem crítica à literatura e somente incorporar teorias e ideias que assomaram na análise⁹⁶⁷. Os mesmos autores entendem que esta atitude é mais proveitosa do que a que postula a ignorância teórica no modo como perspectiva a utilização da literatura nas primícias do processo da TFC. Esta postura não sustenta que o investigador deve ignorar as teorias existentes, mas apenas determina que ele evite a imposição de enquadramentos teóricos específicos, uma vez que tal pode concorrer para que o cientista social analise os dados à luz de uma lente teórica específica. Destarte, o envolvimento com a literatura existente durante o processo de pesquisa é pragmático. Em conformidade, os achados empíricos e as ideias teóricas de diferentes áreas do saber são identificados e aproveitados quando e como se impõe de modo a avançar no estudo⁹⁶⁸.

De facto, a relação com a teoria existente e a maneira – bem como o momento – em que dela nos servimos tem consequências decisivas para a estrutura final do trabalho escrito – ou, no caso vertente, para a dissertação de doutoramento. Assim, a configuração típica da tese doutoral (revisão da literatura; achados; discussão dos resultados) pode não se adaptar à forma como se desenrolou a pesquisa e pode contender com a apresentação congruente do estudo. Na verdade, posto que o processo de pesquisa não seja linear, é natural que as diligências efetuadas para apresentar o trabalho atendendo a um formato linear saiam goradas⁹⁶⁹.

MCGHEE *et al.*⁹⁷⁰ referem que alguns autores são da opinião de que uma revisão inicial da literatura se revela útil porque permite que os leitores identifiquem a perspectiva do investigador assim que o projeto se inicia e oferece, igualmente, uma justificação para empreender um estudo de TFC. O investigador, em seguida, deve passar a fazer uma segunda revisão de literatura que estabeleça umnexo entre estudos e teoria já existentes e os conceitos, constructos e propriedades da nova teoria.

1.2 “Virgindade teórica” – a estratégia de Glaser

O nosso estudo, como temos vindo a frisar, adere incondicionalmente à TFC, pelo que, na sua prossecução, suspendemos provisoriamente o recurso à literatura científica de cariz teórico. Neste contexto, subtraímos-nos à imposição de um referencial que servisse de subsídio à

⁹⁶⁶ DUNNE, Ciarán – The place of the literature review in grounded theory research. *International Journal of Social Research Methodology* [em linha]. Vol. 14, n.º 2 (2011), p. 111-124 [Consult. 8 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13645579.2010.494930#.VZOrfPIViko>>.

⁹⁶⁷ Henwood e Pidgeon *apud* YARWOOD-ROSS, L.; JACK, K., *Op. Cit.*

⁹⁶⁸ DUNNE, Ciarán, *Op. Cit.*

⁹⁶⁹ *Ibidem.*

⁹⁷⁰ MCGHEE, G.; MARLAND G. R.; ATKINSON, J. – Grounded Theory research: Literature reviewing and reflexivity. *Journal of Advanced Nursing* [em linha]. Vol. 60, n.º 3 (2007), p. 334-342 [Consult. 9 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17908129>>.

explicação os dados empíricos. A lógica que presidiu à nossa investigação foi a da emergência, ao invés da de aplicação ou dedução. A palavra de ordem foi abstermo-nos, tanto quanto possível, do preconceito para que pudéssemos permanecer recetivos àquilo que emergia dos dados e para que privilegiássemos uma interpretação alicerçada nos mesmos⁹⁷¹.

A ausência de um enquadramento teórico que escore a análise de dados não faz com que a análise seja “a-teorética”. Os fatores desta abordagem determinam que a recolha inicial de dados e a análise preliminar devem ter lugar antes da consulta e integração da literatura. Todavia, o analista deve estar familiarizado com os códigos teóricos para ser sensível às subtilezas das relações presentes nos seus dados e torná-las explícitas. O analista deve colocar de lado o conhecimento que tenha da área substantiva, procurando não ser conscientemente dirigido por teorias e conceitos precedentes na enunciação de interpretações e conclusões relativas aos dados. Sem embargo, para ser suscetível de pensar concetualmente, o analista não deve abster-se de ler a literatura interdisciplinar que não incida diretamente sobre a área substantiva⁹⁷².

O investigador não necessita de evitar tomar contacto com a literatura metodológica – na realidade, esta pode revelar-se útil ao longo de toda pesquisa; contudo, textos afins da área substantiva devem ser examinados apenas depois de a categoria central emergir. Assim, Glaser, nas palavras de GILES *et al.*, pretende que o investigador que empreende a TFC seja uma *tabula rasa* quando enceta o estudo. O propósito principal do investigador deve ser o de evitar começar a sua empresa com uma teoria já existente para provar ou falsear, mas, antes, permitir que as teorias emerjam a partir dos dados.

Portanto, de acordo com os ditames da TFC, entramos no campo com um certo fascínio por saber *o que está a acontecer* na área sob indagação, procurando identificar a principal preocupação dos participantes e o modo como esta está a ser resolvida ou processada. Uma vez que o problema de investigação é descoberto a partir dos dados empíricos, uma revisão preliminar da literatura é contraproducente. Isto não implica que o investigador que perfilha a TFC descarte liminarmente a revisão da literatura; na realidade, este será encaminhado para a literatura relevante nas fases ulteriores da investigação, quando a categoria central tiver emergido. Por outras palavras, os conceitos e ideias existentes são importantes para a TFC, mas somente a partir do momento em que os dados tenham dirigido o analista. Este não sabe, à partida, o que será descoberto, sendo carregado para a literatura pertinente à medida que a teoria se desenvolve⁹⁷³.

Este atraso no envolvimento com a literatura, defendido por Glaser, visa que o investigador esteja mais aberto à heurística. De facto, as questões de investigação derivadas da literatura podem ser irrelevantes para a pesquisa de campo. De acordo com Glaser, a literatura deve ser utilizada do mesmo modo que os dados, deve ser cotejada e confrontada com a nossa teoria emergente e, onde se ajustar, deve ser nela incorporada. Caso contrário, se o analista se fundamentar em grandes teorias das Ciências Sociais, pode concitar algumas categorias que

⁹⁷¹ LUCKERHOFF, Jason; GUILLEMETTE, François, *Op. Cit.*

⁹⁷² HALLBERG, Lillemor R.-M. – Some thoughts about the literature review in Grounded Theory studies. *Int J Qualitative Stud Health Well-being* [em linha]. Vol. 5, n.º 3 (2010), p. 1 [Consult. 10 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2915820/>.

⁹⁷³ YARWOOD-ROSS, L.; JACK, K., *Op. Cit.*

não se adequam plenamente ao campo. Logo, o investigador deve abster-se de utilizar termos e conceitos profissionais dando prioridade absoluta aos dados.

A TFC alicerça-se na crença de que, como os indivíduos no seio de grupos percebem os acontecimentos a partir de uma perspetiva pessoal, podem ser descobertos padrões de comportamento comuns. Neste sentido, os conceitos não têm de ser identificados como variáveis pré-determinadas, mas emergem a partir da observação e do diálogo com os participantes⁹⁷⁴. Exige-se que o investigador que adere à TFC suspenda o conhecimento e a experiência pretéritas, de modo a abordar os dados sem preconceitos.

Em suma, para Glaser, empregar a TFC requer que os investigadores façam uma revisão constante e rigorosa da literatura e das teorias existentes em dois momentos do estudo:

1. Os investigadores devem ler constantemente noutras áreas substantivas para aperfeiçoarem a sua sensibilidade teórica;
2. A emergência concetual irá constranger o investigador a fazer a revisão de literatura convergente e divergente no domínio relevante para a teoria em desenvolvimento⁹⁷⁵.

Deste modo, a TFC não é a-teorética, como, por vezes, se pretende, mas exige compreensão da teoria correlacionada e trabalho empírico para aumentar a sensibilidade teórica do investigador e gerar a teoria substantiva.

1.3 Integração e estrutura da literatura

Regra geral, as revisões literárias na TFC são bem mais curtas do que, tipicamente, sucede noutros estudos. Isto deve-se ao facto de este esforço estar delimitado aos conceitos emergentes e, em virtude de, por intermédio da saturação, a comparação se delimitar a si própria. Para CHRISTIANSEN⁹⁷⁶, no âmbito da presente metodologia, a revisão da literatura deve ser discursiva ao comparar, pautando-se pela análise e pelo raciocínio analítico. Acresce que pode corrigir a literatura pré-existente em consonância com indícios fundamentados. Além disso, é suscetível de desvendar novos percursos de investigação.

Esta comparação discursiva contempla, também, a descoberta de indícios de ajuste de conceitos ínsitos na literatura pré-existente que, deste modo, se podem revelar úteis para a nossa teoria. Esta confrontação discursiva pode ser proveitosa sempre que seja possível sintetizar boa parte da literatura, transcendendo-a de algum modo. Segundo o mesmo académico dinamarquês, o cotejo far-se-á da seguinte maneira:

Thus, the literature review and comparison will be conceptually and not contextually delimited. Conceptual delimiting means comparing emergent concepts – substantive codes, theoretical codes, conceptual hypotheses – to pre-existent

⁹⁷⁴ MACCALLIN, Antoinette – Grappling with the literature in a Grounded Theory study. *Contemporary Nurse* [em linha]. Vol. 15, n.º 1-2 (2003), p. 61-69 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14649509>>.

⁹⁷⁵ WALLS, Paula; PARAHOO, Kader; FLEMING, Paul – The role and place of knowledge and literature in Grounded Theory. *Nurse Researcher* [em linha]. Vol. 17, n.º 4 (2010), p. 8-17 [Consult. 7 jul. 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20712230>>.

⁹⁷⁶ CHRISTIANSEN, Ólavur – The literature review in Classic Grounded Theory Studies: A methodological note.

concepts and hypotheses in existing literature. No comparison will be made to literature where conceptual relatedness cannot be found. In a sense, the compared literature is seen as new “data” to constantly compare to the emergent theory. It is seen as new “data” that may modify or refine the theory, as new “data” that may give new perspectives on the emergent theory and its prospective role in the literature, as well as “data” that might benefit from a different perspective⁹⁷⁷.

Por conseguinte, ao passo que a teoria é valorizada pela utilização da literatura sob a forma de mais dados, cresce, também, em credibilidade se os mesmos forem postos à prova por aquela. Ademais, este confronto concorre para a melhor integração da teoria com o conhecimento existente, ainda que se retenha a contribuição única da TFC. Caso contrário, a concretização e o discernimento profundo que a TFC concita poderia apenas produzir pequenas ilhas de saber isoladas do *corpus* geral de conhecimento.

A estrutura tradicional de uma tese (revisão literária → achados → discussão) não se adequa ao modo como a nossa pesquisa foi desenvolvida, pelo que observá-la seria prejudicial à coerência da sua apresentação. De facto, uma vez que o processo de investigação em TFC não é linear, é compreensível que se revele delicada a veleidade de apresentar o trabalho num formato linear. De outro modo, entretecer a introdução e a discussão dos conceitos teóricos na apresentação dos achados da pesquisa poderia resultar em capítulos demasiado extensos, intercalados com explicações tangenciais das diferentes teorias e desviar o leitor do curso e do fulcro do estudo⁹⁷⁸.

A descoberta na TFC é, habitualmente, transversal a diversas áreas do saber. Glaser denomina de ajuste integrativo⁹⁷⁹ a relevância que a literatura de diversos domínios substantivos pode ter para o nosso estudo e ao facto de a TFC ser suscetível de unir vários achados díspares entre si.

A estratégia de integração da literatura que adotámos no caso vertente – e que foi esboçada depois da classificação de memorandos, quando já nos encontrávamos na fase da escrita da teoria – procurou perscrutar a literatura para conhecer a posição da nossa teoria em relação a ela. Assim, mapeámos os conceitos mais importantes da nossa teoria e começámos a interrogar-nos no sentido de encontrarmos bibliografia sobre os tópicos sugeridos pelas nossas categorias. Assim, já munidos das categorias pertinentes, procedemos a uma busca nas bases de dados especializadas (e.g. Google Scholar e B-On, entre outras), recolhendo a literatura apropriada ao nosso desígnio.

O desafio foi limitar este processo, uma vez que a nossa teoria abarcou diferentes áreas do saber. GIBSON e HARTMAN⁹⁸⁰ aconselham que se procure literatura chave em cada um dos domínios relevantes, procurando, ao mesmo tempo, estudos que são essenciais no âmbito da área substantiva.

Glaser considera a literatura como uma fonte de ideias de que nos podemos servir para melhorarmos a nossa teoria. Ao examinarmos a literatura apropriada, redigimos memorandos

⁹⁷⁷ *Idem*, p. 24-25.

⁹⁷⁸ DUNNE, Ciarán, *Op. Cit.*

⁹⁷⁹ *Integrative fit* no original.

⁹⁸⁰ GIBSON, Barry; HARTMAN, Jan, *Op. Cit.*, p. 206.

sobre as similitudes e diferenças que surpreendemos entre os nossos achados e o que é veiculado em determinado domínio do saber. Em seguida, codificámos, na nossa teoria, pontos salientes de conexão e de cisão entre o estudo que estamos a desenvolver e o que é dimanado pela literatura. Onde achámos convergências, escorámo-nos nos achados de outros estudos para estender as categorias da nossa teoria. De igual modo, codificámos a contribuição da nossa teoria para o campo de pesquisa.

APÊNDICE V

IDENTIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Número da Entrevista	Nome da casa	Nome do proprietário	Tipo de entrevista	Data	Antiga Província	Distrito	Concelho	Freguesia	Georreferenciação				Tipo de alojamento	nº de quartos
1	Casa de Sezim	José Paulo Pinto Mesquita	Presencial	13/04/2012	Minho	Braga	Guimarães	S. Tiago de Candoso	-8,317500	41,414722	184585	493955	Turismo de Habitação	8
2	Paço de Calheiros	Francisco Calheiros	Presencial	19/06/2012	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Calheiros	-8,566389	41,806111	163995	537500	Turismo de Habitação	15
3	Casa do Campo	Arminda Meireles e Gabriela Meireles	Presencial	27/06/2012	Minho	Braga	Celorico de Basto	Molares	-7,989444	41,413056	212013	493764	Turismo de Habitação	6
4	Quinta do Convento da Franqueira	Piers Alexander Gallie	Presencial	22/08/2012	Minho	Braga	Barcelos	Carvalho	-8,643611	41,498611	157375	503382	Turismo de Habitação	4
5	Quinta do Monteverde	Fátima e José Manuel Mendonça	Presencial	24/08/2012	Minho	Viana do Castelo	Viana do Castelo	Castelo do Neiva	-8,799167	41,622222	144492	517200	Turismo de Habitação	7
6	Paço do Pombeiro	João de Mello Sampayo	Presencial	Finais de Agosto - Inícios de Setembro	Douro Litoral	Porto	Felgueiras	Sª Maria do Pombeiro	-8,228333	41,388889	192037	491074	Turismo de Habitação	10
7	Quinta de Cortinhas	Mário Pinto	Presencial	05/09/2012	Minho	Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	Paçô	-8,415556	41,835000	176540	540657	Turismo de Habitação	8
8	Casa das Torres da Facha	Tristão Correia Malheiro	Presencial	10/09/2012	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Facha	-8,617222	41,717222	159715	527650	Turismo de Habitação	5
9	Casa da Lage	Adolfo Azevedo	Presencial	Set-Out 2012	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	S. Pedro de Arcos	-8,649167	41,760833	156803	516375	Turismo de Habitação	10
10	Casa dos Assentos	Luís Novais Machado	Presencial	07/11/2012	Minho	Braga	Barcelos	Quntiães	-8,651389	41,615556	258590	204345	Turismo de Habitação	9
11	Casa do Terreiro do Poço	José Cavaleiro Ferreira	Correio eletrónico	16/11/2012	Alto Alentejo	Évora	Borba	Freguesia de S. Bartolomeu	-7,458611	38,804722	264148	165714	Turismo de Habitação	9
12	Monte Saraz	Marc Lammerink	Telefónica	21/11/2012	Alto Alentejo	Évora	Reguengos do Monsaraz	Barrada	-7,398186	38,456369	142771	84291	Casa de Campo	7
13	Casa do Adro da Igreja	Idália Costa José	Telefónica	29/11/2012	Baixo Alentejo	Beja	Odemira	Vila Nova de Milfontes	-8,782222	37,723333	246696	111696	Turismo de Habitação	6
14	Herdade da Retorta	Gabriela Castro	Correio eletrónico	06/12/2012	Baixo Alentejo	Beja	Serpa	Serpa	-7,601667	37,970833	179942	418139	Turismo de Habitação	5
15	Casa da Aldeia	Pedro Vasconcelos	Presencial	17/12/2012	Beira Litoral	Aveiro	Sever do Vouga	Sever do Vouga	-8,370556	40,731944	155613	518634	Turismo de Habitação	10
16	Quinta de Malta	Delfim Sobreiro	Presencial	28/01/2013	Minho	Braga	Barcelos	Durrães	-8,665833	41,635833	216683	462244	Turismo de Habitação	10
17	Quinta do Ervedal	Isabel Costa e Almeida	Presencial	21/02/2013	Douro Litoral	Porto	Baião	Santa Maria do Zêzere	-7,934444	41,129167	97043	487160	Turismo de Habitação	9
18	Convento de São Francisco	António Baião do Nascimento	Presencial	28/02/2013	Ilha de São Miguel	Ponta Delgada	Vila Franca do Campo	Vila Franca do Campo	-25,441389	37,716111			Turismo de Habitação	12
19	Casa das Barcas	António Baião do Nascimento	Presencial	28/02/2013	Ilha do Pico	Horta	São Roque do Pico	São Roque do Pico	-28,152500	38,526389			Turismo de Habitação	4

Número da Entrevista	Nome da casa	Nome do proprietário	Tipo de entrevista	Data	Antiga Província	Distrito	Concelho	Freguesia	Georreferenciação				Tipo de alojamento	nº de quartos
20	Forte São João da Barra	António Baião do Nascimento	Presencial	28/02/2013	Algarve	Faro	Tavira	Cabanas de Tavira	-7,592222	37,138611	219387	409222	Turismo de Habitação	10
21	Quinta de São Caetano	Júlio de Sousa Vieira de Matos	Presencial	07/03/2013	Beira Alta	Viseu	Viseu	Freguesia de Sª Maria	-7,903889	40,651667	178660	380047	Turismo de Habitação	6
22	Vila Duparchy	Óscar Manuel Príncipe dos Santos	Presencial	14/03/2013	Beira Litoral	Aveiro	Mealhada	Luso	-8,384444	40,388889	167789	286355	Turismo de Habitação	6
23	Casa dos Vargas	Pilar Tamagnini	Telefónica	22/03/2013	Ribatejo	Santarém	Torres Novas	Paço e Olaias	-8,507833	39,544750	201417	121307	Turismo de Habitação	4
24	Solar dos Viscondes	Maria Alcide	Presencial	26/03/2013	Baixo Alentejo	Beja	Ferreira do Alentejo	Ferreira do Alentejo	-8,116944	38,058611	297642	508236	Turismo de Habitação	6
25	Solar do Morgado Oliveira	Luís Manuel Miranda Pereira	Presencial	05/04/2013	Trás-os.Montes e Alto Douro	Bragança	Macedo de Cavaleiros	Macedo de Cavaleiros	-6,963056	41,537500	205195	479688	Turismo de Habitação	5
26	Casa de Pascoaes	Mª Amélia Teixeira de Vasconcellos	Presencial	11/04/2013	Douro Litoral	Porto	Amarante	Gatão	-8,071111	41,286389	179544	509764	Outra Habitação	3
27	Casa dos Lagos	Andreina Odália Pinto Barbosa	Presencial	17/04/2013	Minho	Braga	Braga	Tenões	-8,378333	41,556944	247386	472220	Turismo de Habitação	13
28	Morgadio da Calçada	Jerónimo da Cunha Pimentel	Presencial	27/04/2013	Trás-os.Montes e Alto Douro	Vila Real	Sabrosa	Provesende	-7,568056	41,217778	143197	526189	Agroturismo	8
29	Casa do Ameal	Isabel Faria de Araújo	Presencial	03/05/2013	Minho	Viana do Castelo	Viana do Castelo	Meadela	-8,815556	41,703056	168154	405440	Turismo no Espaço Rural	9
30	Casa de Fontes	Mª Celina Nogueira de Lemos Godinho	Presencial	09/05/2013	Beira Litoral	Aveiro	Albergaria-a-Velha	Alquerubim	-8,509444	40,617222	187252	491945	Turismo de Habitação	10
31	Paço de São Cipriano	Ana Isabel Santiago de Sottomayor	Presencial	15/05/2013	Minho	Braga	Guimarães	Tabuadelo	-8,285556	41,396667	165079	504081	Outra Habitação	7
32	Quinta de Santa Comba	Jorge Campos	Presencial	25/05/2013	Minho	Braga	Barcelos	São Bento da Várzea	-8,551389	41,505278	161832	528182	Turismo de Habitação	10
33	Quinta do Vermil	Maria Ferreira	Presencial	04/06/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Ardegão	-8,591809	41,722117	213114	501324	Outra Habitação	7
34	Casa da Tojeira	Nuno Ferreira	Presencial	20/06/2013	Minho	Braga	Cabeceiras de Basto	Faia	-7,976111	41,481111	172199	386916	Outra Habitação	12
35	Casa de Mogofores	Glória Campolargo	Presencial	12/07/2013	Beira Litoral	Aveiro	Anadia	Mogofores	-8,460833	40,450556	244556	466340	Turismo de Habitação	6
36	Quinta da Veiga	Mª do Céu Esteves	Presencial	15/07/2013	Trás-os.Montes e Alto Douro	Vila Real	Sabrosa	Covas do Douro	-7,602222	41,165000	163813	533460	Turismo de Habitação	7
37	Casa do Crasto	Clara Gonçalves	Presencial	23/07/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Ribeira	-8,568333	41,769722	162521	533898	Turismo de Habitação	6
38	Casa do Outeiro	João Gomes de Abreu Lima	Presencial	01/08/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Santa Maria do Arcozelo	-8,583889	41,773611	186031	497007	Turismo de Habitação	2
39	Casa dos Pombais	Maria Guilhermina Silveira	Presencial	28/02/2013	Minho	Braga	Guimarães	Creixomil	-8,300278	41,442222	168817	536953	Turismo de Habitação	3

Número da Entrevista	Nome da casa	Nome do proprietário	Tipo de entrevista	Data	Antiga Província	Distrito	Concelho	Freguesia	Georreferenciação				Tipo de alojamento	nº de quartos
40	Paço da Glória	Robert F. Illing	Presencial	26/08/2013	Minho	Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	Jolda-Madalena	-8,508333	41,801389	211457	473976	Turismo de Habitação	9
41	Casa da Levada	Maria e Luís Mota	Presencial	06/09/2013	Minho	Porto	Amarante	Bustelo	-8,002778	41,213276	157915	528216	Turismo de Habitação	5
42	Quinta do Casal do Condado	Vitor Monteiro	Presencial	13/09/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Facha	-8,638889	41,722222	154616	530103	Turismo de Habitação	9
43	Paço de Lanheses	Condessa de Almada	Presencial	19/09/2013	Minho	Viana do Castelo	Viana do Castelo	Lanheses	-8,678670	41,739027	141916	524995	Turismo de Habitação	5
44	Casa Manuel Espregueira de Oliveira	Alda Iacovino	Presencial	01/10/2013	Minho	Viana do Castelo	Viana do Castelo	Sta. Maria Maior e Monserrat e e Meadela	-8,830833	41,692222	169968	534152	Turismo de Habitação	6
45	Casa de Abbades	Maria Madalena Graça	Presencial	11/10/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	São Martinho da Gandra	-8,494340	41,776211	182405	466473	Turismo no Espaço Rural	3
46	Solar Egas Moniz	Iva Vinha	Presencial	18/10/2013	Douro Litoral	Porto	Penafiel	Paços de Sousa	-8,342778	41,167222	162516	532942	Turismo de Habitação	10
47	Casa do Pinheiro	Pimenta Correia	Presencial	05/11/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Ponte de Lima	-8,583889	41,765000	168065	534118	Turismo de Habitação	7
48	Casa do Barreiro	Miguel Barbosa	Presencial	12/11/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Gemieira	-8,517222	41,775833	162680	533311	Turismo de Habitação	6
49	Casa das Pereiras	Filomena Abreu Coutinho	Presencial	26/11/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Ponte de Lima	-8,581944	41,768333	185557	526903	Turismo de Habitação	3
50	Quinta do Bário	Proprietário não identificado	Presencial	03/12/2013	Minho	Braga	Terras do Bouro	Chorense	-8,306667	41,711389	197778	499585	Turismo de Habitação	8
51	Casa das Paredes	Helena Meireles	Presencial	11/12/2013	Minho	Braga	Fafe	Medelo	-8,159722	41,465556	161977	533400	Turismo de Habitação	8
52	Casa do Arrabalde	Isabel Maia e Castro	Presencial	19/12/2013	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Arcozelo	-8,590400	41,769100	159486	523980	Turismo de Habitação	3
53	Casa do Antepaço	Francisco de Abreu Coutinho	Presencial	16/05/2014	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Arcozelo	-8,619722	41,684167	158928	535584	Outrora Turismo de Habitação	4
54	Casa de Covas	Maria Fernanda Mimoso	Presencial	23/05/2014	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Moreira do Lima	-8,627222	41,788611	162541	533188	Outrora Turismo de Habitação	8
55	Mercearia da Vila	Rodrigo Melo	Presencial	30/05/2014	Minho	Viana do Castelo	Ponte de Lima	Ponte de Lima	-8,583611	41,767222	162542	533188	Turismo de Habitação	6

APÊNDICE VI

OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

Observação Participante

Cenário/Situação social: 1

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Sala de pequeno-almoço (pisso inferior)

Atores: Casal suíço

Atividades: Tomam o pequeno-almoço

Objetos: Mesa de refeição para 14 lugares, os turistas ocupam dois lugares centrais

Ato: Tomam o pequeno-almoço

Evento: -----

Tempo: 9.00-9.30h

Objetivo: Tomar o pequeno-almoço

Sensação: Os turistas estão bem-dispostos

Observações adicionais: O pequeno-almoço é servido em modo de *self-service*.

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

Cenário/Situação social: 2

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Cozinha do piso inferior (a cozinha mais próxima da sala de pequeno-almoço inferior)

Atores: Duas empregadas do Sr. Conde

Atividades: Tratam da confeção do pequeno-almoço e da arrumação da mesa

Objetos: Na cozinha, encontram-se guardados os apetrechos e produtos que são usados na confeção do pequeno-almoço

Ato: As duas empregadas estão desocupadas enquanto falam

Evento: -----

Tempo: 9.00-9.30h

Objetivo: Zelar pela boa prestação da refeição

Sensação: As empregadas falam com vivacidade e com boa disposição; parecem querer ajudar o investigador; pretensamente, sentem-se valorizadas por estarem a participar.

Observações adicionais: Extratos da conversa entre o investigador e as empregadas:

- A sala de pequeno-almoço está em funcionamento a partir das 8.30h (no verão);
- Sala onde se toma o pequeno-almoço;
- Os turistas dormem no mesmo edifício que o proprietário e família;
- Dantes (há cerca de 10 anos), o pequeno-almoço era servido no quarto, mas as empregadas referem que era muito penoso, durante o inverno, ter de levar o café e o chá e demais vitualhas para os quartos;
- Não obstante, agora põe-se muita fruta, *bacon*, etc.;
- Os turistas levam das 8.30h até às 11h (agora é até às 10.30h) para tomarem o pequeno-almoço. Porém, a hora do pequeno-almoço não é rigorosa;
- Às vezes, há grupos que querem tomar o pequeno-almoço mais cedo;
- As empregadas pegam (normalmente?) às 8.00h (1h/2h antes da hora do almoço);
- À noite, há rancho folclórico para animar os turistas;
- No inverno, acendem a lareira da sala de pequeno-almoço;
- ‘O que põem com muita gente é a mesma coisa que põe com pouca’;
- As compotas são feitas em casa, o sumo é natural;
- Têm quartos com duas camas individuais. A parte de baixo tem uma cama de casal e uma cama de solteiro. Os outros quartos têm, todos, camas de casal;
- Os apartamentos têm, todos, duas camas e o último tem três camas;
- Dantes, o máximo eram três noites. Agora, o máximo é uma ou duas noites;

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

Cenário/Situação social: 3

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Exterior do Paço de Calheiros, junto às magnólias, perto da porta que dá para a sala do pequeno-almoço (piso inferior)

Atores: O proprietário e um casal de turistas suíços

Atividades: Conversa informal em inglês entre o proprietário e os turistas

Objetos: -----

Ato: -----

Evento: -----

Tempo: 9.30-10h (não contabilizei)

Objetivo: Dar os bons dias; dar orientações aos turistas; ser hospitaleiro.

Sensação: O proprietário e os turistas parecem estar bem-dispostos, os turistas parecem estar a disfrutar da conversa. Posteriormente, o proprietário desabafa que os turistas são simpáticos.

Observações adicionais:

- O proprietário recebe-me da janela em roupão, diz que se deitou tarde. Enquanto eu vou à sala de pequenos-almoços – a conselho do proprietário – e falo com as empregadas, o proprietário veste-se e apresenta-se aos turistas no exterior da casa (ao momento do reencontro matinal eu não assisti, estava a conversar com as empregadas).
- A conversa com os turistas versa sobre as atividades que os turistas poderão levar a cabo. O proprietário fala do festival dos jardins de Ponte de Lima, do qual é organizador.
- O proprietário fala do solar (edifício), da capela, das escadas.
- A capela ocupa o centro; relação entre a casa e a igreja (tudo isto é explicado aos turistas).
- O proprietário fala, agora, do conceito dos ‘solares’, dizendo que estão a procurar generalizar as mesmas regras no que respeita à qualidade em todas as casas pertencentes à ‘Solares de Portugal’.
- Fala da questão dos questionários e das observações inseridas nos mesmos para melhorar a imagem da ‘Solares’ (os turistas devem preencher!).
- Os solares são uma forma interessante de conhecer Portugal, através da experiência (?).
- A casa é um ponto de encontro; os turistas, por vezes, reúnem-se aqui e travam amizade.
- O proprietário fala das atividades que podem levar a cabo. Fala do mercado de Viana do Castelo.
- Os turistas respondem-me, por apóstrofe do proprietário, que vão por cá ficar duas semanas. Estão pela primeira vez no nosso país.
- O proprietário fala aos turistas das árvores e plantas que se encontram nas imediações da casa.
- Detém-se numa magnólia que se encontra imediatamente à sua frente. Aponta para as suas sementes vermelhas. Fala da possibilidade de as plantar (?).

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: A casa permanece com os portões abertos; relacionamento pacífico entre o proprietário e os camponeses e demais moradores. Comunhão e amena relação interclassista.

Cenário/Situação social: 4

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Sala de pequenos-almoços (piso inferior)

Atores: Grupo de espanhóis (família? amigos?) mais, possivelmente, família. Ao todo, deverão ser uns sete. O proprietário e eu.

Atividades: Os circunstantes, incluindo o investigador, tomam o pequeno-almoço. O Sr. Conde está sentado junto da família.

Objetos: Pratos, colheres, copos. A mesa está posta. O aparador está repleto de comida. O pequeno-almoço é *self-service*.

Ato: As pessoas comem e conversam. Dirigem-se, também, ao aparador para ir buscar a comida.

Evento: -----

Tempo: 9.45h

Objetivo: Comer o pequeno-almoço; primeiro encontro do dia entre proprietário e turistas.

Sensação: A conversa é animada entre os turistas e o proprietário e entre aqueles e o investigador.

Observações adicionais:

- Conto 14 lugares na mesa;
- Decoração da sala: armários antigos, cadeiras antigas, armas antigas, um quadro, uma lareira, uma ave pendurada, castiçais na mesa, um lustre género medieval acima da mesa;
- Produtos alimentícios servidos ao pequeno-almoço (a reconfirmar): café, iogurte, compotas, bolo, pão, *bacon?*, ovos mexidos?;
- O proprietário pergunta aos espanhóis se estiveram em Ferrol, diz que tem amigos por lá. A conversa é informal e amistosa. Fala-se de política, autoestradas, sítios turísticos (o investigador, por momentos, faz de guia turístico do Porto aos turistas). Os turistas são afáveis e o investigador procura corresponder;
- O proprietário revela-me que estes turistas reservaram pela *internet*.

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

Cenário/Situação social: 5

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Na casa junto à varanda, o local parece ser de *check-out* dos turistas

Atores: Os turistas suíços e o proprietário

Atividades: Os circunstantes despedem-se

Objetos: Objetos de uso da casa: escrivaninha com panfletos e uma máquina de passar cartões visa, tacos de golfe.

Ato: O proprietário manuscreeve uma dedicatória numa aguarela.

Evento: -----

Tempo: 10.30h (?) não contabilizei

Objetivo: Ser hospitaleiro na despedida; tornar o turista um cliente reincidente.

Sensação: Ambos, proprietário e turistas, parecem ter uma relação amigável.

Observações adicionais:

- O proprietário entrega uma aguarela onde escreve uma dedicatória; o proprietário confessa que é costume entregar flores, quando as há;
- A despedida é feita na varanda.

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

Cenário/Situação social: 6

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Imediações do Paço, jardins, piscina, *court* de ténis, capoeira, lavandaria, redor dos apartamentos, etc.

Atores: Só o investigador

Atividades: -----

Objetos: -----

Ato: -----

Evento: -----

Tempo: 10.30h-10.45h (?)

Objetivo: Ter uma panorâmica geral do enquadramento do Paço e das atividades a que os turistas podem dedicar-se dentro da casa.

Sensação: -----

Observações adicionais:

- Visita às imediações da casa; vejo a parte traseira dos apartamentos, um campo inculto; fotovoltaicas; relvado.
- Subo. Lado direito: campo de ténis. Lado esquerdo: piscina.
- Casa em frente à piscina: bicicleta de ginásio; *kitchenette*; cadeiras reclináveis de praia.
- Miradouro com duas cadeiras e uma mesa; sítio reservado e acolhedor.
- A capela terá sido aberta a partir das 10.45h.
- Atrás da casa: capoeira; zona de armazenamento de madeira; casa onde estão penduradas cebolas e em cujo parapeito do muro jazem abóboras.
- Andando mais para diante, temos as lavandarias, onde se encontra roupa a secar.
- Vistos do exterior, os turistas deambulam livremente pela casa.
- Há um cão, o 'Leão', que se abeira dos turistas e do investigador demandando afagos.
- Os turistas passeiam pela casa por volta das 11h, tiram fotografias na parte direita da casa, vão dar uma volta pelas imediações da mesma e voltam a entrar nos seus aposentos.

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

Cenário/Situação social: 7

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Apartamentos

Atores: Só o investigador

Atividades: -----

Objetos: -----

Ato: -----

Evento: -----

Tempo: 11h (?)

Objetivo: Conhecer a tipologia dos apartamentos e os utensílios de que os turistas dispõem.

Sensação: -----

Observações adicionais:

- Configuração dos apartamentos no piso inferior: casa de banho, sala de estar, armário que se abre e tem dentro uma *kitchenette* (banca, fogão e prateleira com louça e utensílios de cozinha, minibar e dispensa). Mesa de refeições com castiçal, jarra de vidro, prato com frutas e prato com rebuçados, duas cadeiras (mais duas cadeiras diante do sofá).

- Configuração do piso superior dos apartamentos: duas camas e uma mesinha de cabeceira com candeeiro; um armário cujo interior é composto por prateleiras do lado esquerdo (num caso particular) e cabides com lugar para pendurar roupa do lado direito, gavetas em baixo do lado direito. Tapetes ao lado das camas.

- Textos para consulta nos apartamentos:

1. Guia da Ecovia de Valimar;
2. Livro ‘Cores, Sabores e Tradições’;
3. O mar, o rio e a montanha;
4. Passeios no Vale do Lima: História, Património, Cultura;
5. Capa com informação da ‘Solares’ em português e inglês:
 - a) Boas vindas do proprietário (Sr. Conde de Calheiros);
 - b) Descrição dos espaços comuns;
 - c) Horário de *check-in* (a partir das 14h) e *check-out* (até às 12h). Aberto todo o ano;
 - d) Lista de preços de serviços;
 - e) Regulamentos relativos à piscina e ao campo de ténis;
 - f) História do Paço de Calheiros;
 - g) Informações sobre o festival internacional de jardins;
 - h) Descrição da Vila de Ponte de Lima;
 - i) Apresentação de empresas de animação turística;
 - j) Informação sobre artesãos de Ponte de Lima;
 - k) Descrição da área de paisagem protegida das lagoas de Bertandos e S. Pedro de Arcos;
 - l) Centro equestre de Vale do Lima;

m) Clube de *golf*;

n) Locais de interesse em:

1. Arcos de Valdevez;

2. Braga;

3. Ponte da Barca;

4. Paredes de Coura;

o) Passeios a pé por Calheiros;

p) Trilho da Ecovia;

q) Trilho da Mesa dos Quatro Abades;

r) Trilho de S. Julião de Freixo;

s) Visitas guiadas às caves de Vinho do Porto;

t) Mapa com as saídas de emergência;

- Os apartamentos vão aumentando de volumetria à medida que nos vamos aproximando do portão de entrada. O sexto quarto (são seis quartos) já tem três camas; dois *maples* (é o último quarto).

- Configuração da sala comum (a estrutura mais próxima do portão):

a) Telefone/fax;

b) Mesa;

c) Cozinha/Bar (*kitchenette*);

d) Sala de estar;

e) Quarto de banho;

f) Mobiliário: um sofá grande, baú, dezenas de cadeiras de pano (nos quartos estão montadas duas); uma mesa; um armário e pratos do Xacobeo 2004; sistema de som; televisão, não de plasma; lareira e inúmeras revistas ‘Readers Digest’; jogos de tabuleiro (e.g. ‘Trivial Pursuit’).

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

Cenário/Situação social: 8

Data: 29-10-2011

Casa: Paço de Calheiros

Espaço: Interior da Casa; piso superior; sala de estar

Atores: O investigador e o Sr. Conde de Calheiros

Atividades: O Sr. Conde consulta os livros de honra do Paço

Objetos: ----

Ato: ----

Evento: ----

Tempo: ----

Objetivo: ----

Sensação: ----

Observações adicionais:

Jornada de trabalho de campo: 1

Comentários/interpretações: -----

11h (?)

O Sr. Conde busca um livro de honra, inicialmente da década de 90; depois, busca outro da década de 80, e, finalmente, dirige-se a outro aposento (escritório), onde recolhe um livro de honra com testemunhos que remontam ao bisavô do Sr. Conde.

Paço de Calheiros

9-10-2011

1 Consultar os livros de Honra: Os livros de honra, forrados com tecido vermelho. Exterior de pele com o brasão debruado a ouro. Os três livros de honra são consultados pelo Sr. Conde, que se detém nos testemunhos de personagens importantes: gente da nobreza portuguesa e estrangeira, políticos, atores, etc. O proprietário parece reviver o passado ao consultar os livros de honra, parecendo fazê-lo com algum gosto.

12.30 (?)

Atores: Só o investigador

Casa: Quinta de Santa Comba

Data: 05-11-2011

Espaço: Exterior (imediações entre o portão de entrada e a casa)

2 Reconhecer o espaço envolvente à casa

- Ampla entrada da Quinta; vejo vinhas à esquerda; ouço latidos à entrada; à direita, vejo aquilo que penso ser um moinho e que, depois, a dona me informa ser um pombal.
- No fim do caminho percorrido desde o portão, à esquerda, existe uma pequena casa, onde falo com um dos responsáveis do canil/hotel de cães. Este indivíduo informa-me que o dono, o Sr. Jorge Campos, não se encontra em casa. Diz-me que toque à sineta da casa antiga para que me venham atender.
- Encontram-se alguns empregados (?) (aí uns três) perto da casa de apoio. Ao lado direito desta casa, encontra-se uma outra estrutura que alberga um salão para festas.
- Casa do século XVIII (de acordo com a informação que figura no *site*). Colunas neoclássicas de pedra sustentam o alpendre da casa. Vejo uma fonte antiga do lado direito adossada à casa. Chama-me a atenção uma viga em mau estado.
- Vejo uma caleche antiga. Posteriormente, apercebo-me que também há uma outra caleche mais moderna (não as distingo de imediato, julgo serem só uma).
- Entro por uma porta aberta. Uma espécie de átrio dá para um jardim que, por sua vez, dá para a entrada principal da casa, que se faz a partir do interior.
- Ao fundo do jardim interior acha-se um portão que dá para um campo relvado; ao lado esquerdo encontra-se uma capela.
- Ao lado direito da fonte exterior da casa há um pequeno portão de madeira que dá para uma piscina, que se encontra no extremo oposto do campo relvado.
- Ao lado esquerdo da piscina, num pequeno alpendre, observo a presença de cadeiras e mesas de madeira, que estão dispostas de frente para a piscina.
- Andando mais para a esquerda, atinge-se um recanto com cadeiras reclinadas.

10h

Atores: O investigador e a mulher do dono da casa

Casa: Quinta de Santa Comba

A senhora parece tensa, torna-se ligeiramente mais cooperante para o final da minha visita. Eventualmente, o facto de o marido estar ausente explica este recato (?)

Data: 05-11-2011

Espaço: Interior da casa (pisos inferior)

2 Reconhecer os aposentos da casa reservados à atividade turística

As coisas físicas que compõem os quartos e a salas

- Chego tarde, o pequeno-almoço é às 9h. Ainda vejo os turistas a partirem. Estes saúdam-me cortesmente.
- Toco à sineta outra vez – como me tinham dito para fazer –; daí a pouco, aparece uma senhora que me informa que já cá tinha vindo abaixo quando toquei da primeira vez.
- Afinal, os turistas com quem me cruzei eram indianos.
- A dona da casa informa-me que já há cerca de 20 anos que recebem turistas.
- Entramos na sala de pequenos-almoços (única refeição que servem na quinta); é um cómodo muito rústico, com as costumeiras alfaias de cozinha; espalhadas numa mesa, acham-se frutas. Ao fundo, encontra-se uma lareira que, normalmente, é acesa no inverno para conforto dos turistas.
- Os turistas, normalmente, saem por volta das 10h (varia!).
- A casa tem seis quartos (três duplos e três *twins*). Esta é a informação do panfleto, a dona fala de 10. Nela trabalham dois ou três empregados (informação a confirmar).
- A casa oferece, também, um hotel para cães e alberga uma ampla variedade de animais.
- Esta casa, segundo a dona, foi das primeiras a pertencer à ‘Solares de Portugal’.
- Hora de *check-out*: 12h; hora de *check-in*: a partir das 14h.
- Os proprietários vivem no piso superior da casa. Depois, existe outra casa contígua.
- Segundo a proprietária, tem havido sempre um número relativamente constante de turistas.
- Agosto é o mês em que a casa mais recebe turistas (é o mês de férias!, diz a dona).
- A dona diz que, na Quinta, têm cavalos, cisnes, pavões, faisões,...
- Diz a dona que, no verão, os turistas comem cá fora.
- Franqueamos o portão – que se situa na extremidade do jardim interior – que dá para um campo, onde, à esquerda, está situada a capela.
- De facto, estamos na frente da casa. Sobrepujando o portão de entrada, existe um brasão que parece estar apagado.
- A casa não esteve sempre nas mãos da mesma família; foi comprada pela família Campos no 25 de abril, segundo informação de um empregado.
- Costumam abrir a capela aos turistas, quando se proporciona.

- A piscina, no verão, é o que mais atrai os turistas; mas estes também gostam de animais, que são do agrado pessoal da família e, principalmente, do filho do proprietário. A exploração é mais fruto de carolice, não é um empreendimento lucrativo.
- Recebem mais turistas estrangeiros, essencialmente por intermédio da *Center*, mas não só (exemplo dos hoquistas da seleção nacional que aí estiveram hospedados).
- A casa dispõe de livros de honra antigos, mas, hoje em dia, já não os disponibiliza.
- É na sala de pequeno-almoço que se processa o *check-out*.
- No alpendre, encontram-se duas caleches, uma, a antiga, somente para exposição. A moderna, por seu turno, é utilizada, às vezes, para os turistas passearem, atracada a um potro.
- Entramos na capela, onde um belo altar barroco se distingue; à direita do altar, situa-se a sacristia. Por vezes, há lugar à celebração de uma missa por motivos especiais. O bispo não permite que se celebrem casamentos, excluindo o de familiares.
- A estrutura que alberga um salão de festas também é utilizada, por vezes, pelos turistas no final de ano (não visitamos o salão).
- A proprietária tem um ar reservado, nunca chega a desanuviar, ainda que seja atenciosa.

Tempo: 10.30h-11h

Atores: O investigador, a mulher do dono da casa e o empregado

Casa: Quinta de Santa Comba

O investigador ficou negativamente impressionado pelo facto de a casa não ter estado desde sempre nas mãos da mesma família: elitismo por parte do observador! O investigador viu com maus olhos o facto de a casa ter sido comprada no seguimento do 25 de abril, possivelmente a uma família em apuros. Preconceito do investigador!

Data: 05-11-2011

Espaço: Exterior da casa

2 Conhecer a exploração

As estruturas que abrigam os animais

- Existe um pombal situado no campo, do lado direito de quem entra.
- Do lado (esquerdo) do salão de festas, existe uma estrutura com um varandão onde se punham as espigas a secar; hoje, serve de apoio ao salão.

- Diz o empregado que vão existindo, no salão de festas, batizados, aniversários, casamentos.
- A nível legal, os canis só há relativamente pouco tempo estão legalizados. Quando os turistas vêm com os animais, guardam-nos aqui.
- Segundo o meu interlocutor, há cerca de cinco empregados, cujas funções variam.
- Visitamos a exploração; vemos estruturas onde estão encerrados patos, ovelhas, galinhas, póneis (um dos quais é treinado para andar de charrete), pavões, pombos leque. Existe, ainda, uma pequena horta.
- Planeiam ter um touro e porcos na quinta; na parte de cima, ainda há garças, cisnes, carolinos e mergulhões;
- Os turistas, nos seus pequenos-almoços, consomem compotas e frutas feitos na quinta.
- Este empregado já trabalha na quinta há 16 anos.
- O pombal está vazio. As pombas estão numa estrutura à beira do pombal; antes, as pombas comiam a horta.
- Existem, ainda, várias plantas aromáticas, como loureiro, tomilho, etc.
- Há, ainda, um lago com trutas, só como atrativo. No verão, eram mais de 100; morreram muitas.
- Há, ainda, muitas árvores de fruta: cerejeiras, ameixoeiras, etc.
- Os indianos, que estavam alojados desde quinta-feira, reservaram pela *Center*; hoje, viriam turistas portugueses de tarde.
- Os turistas saem muito, vão a Guimarães, Barcelos (?), etc.
- Têm um questionário que dão aos turistas e que põem no quarto; bastantes não respondem.
- As casas são classificadas por categorias. Uma encontram-se na classe A, outras na classe B e assim sucessivamente, e o preço varia em consonância. Esta casa não é das mais bem classificadas, como o é a do ‘Sr. Conde de Calheiros’.
- Vantagens de estar ligado à Solares de Portugal: ‘os solares mandam nos clientes e os proprietários precisam deles para sobreviver’.
- Os solares vêm inspecionar as casas para ver se lhes interessam. Esta ficou logo há cerca de 20 anos. A ‘Solares’ exige que esteja tudo limpo, armários com cobertores, que esteja tudo em condições para receber bem os turistas.
- O pequeno-almoço (segundo a dona): compota; bolos caseiros; fruta, nozes,...
- Saio e detenho a visão nas vinhas que se encontram ao meu lado direito.
- O empregado é solícito e simpático.

Tempo: 11-11.30h

Os turistas tomam o pequeno-almoço; o proprietário, a mulher do proprietário e empregada cuidam do serviço.

Comem o pequeno-almoço

Atores: Três senhoras portuguesas e um senhor mexicano/o proprietário, a sua mulher e a empregada/um casal português

Casa: Quinta de Santa Comba

Data: 12-11-2011

Espaço: Sala de pequeno-almoço

Atividade: Pequeno-almoço

Na mesa encontram-se chávenas, flocos, chocolate em pó, pães, compota.

- O portão está aberto. Dirijo-me para a casa. Quando chego à entrada vejo uma empregada. Sigo-a, ela chama o proprietário (Sr. Jorge Campos), que me diz que entre pela porta principal que dá acesso à sala de pequeno-almoço. É o que eu faço.

- Entro e sento-me na mesa de pequeno-almoço. Diante de mim acham-se duas turistas (uma de Lisboa, outra do Alentejo), que me dizem que estão cá para a exposição canina de Braga. A exposição já existe há muito tempo. Acrescentam que vão estar por cá dois dias. A senhora que está à minha frente informa-me que ‘conhece isto muito bem’, já estiveram alojadas nesta casa mais do que uma vez.

- As senhoras – depois secundadas pelo proprietário – dizem-me que a esta exposição acorrem muitos espanhóis de Madrid. Ao entrar na Quinta (às 9h), passaram por mim uns três carros com matrícula espanhola que vinham em sentido contrário (já de pequeno-almoço tomado!). As senhoras vêm, pelo menos, com um cão para a exposição.

- Fala-se de compota de marmelo. Este grupo de turistas sai da mesa e despede-se (estive em amena cavaqueira com uma turista da família nobre Távora, que usa anel de brasão). A idade destas turistas variaria entre os 40 e os 60 anos.

- Acerco-me e sento-me diante de um casal de Pombal. Venho a saber que o senhor nasceu em 1945. São amistosos e respondem de bom grado. Dizem-me que lhes foi oferecido um *voucher* de ‘A Vida é Bela’. A senhora informa-me que podiam escolher entre vários sítios (hotéis e casas), mas decidiram-se por esta casa.

- A senhora não queria muito ir para o extremo Norte de Portugal pois, segundo ela, ficava muito distante e, portanto, optaram por ficar alojados nesta quinta. A senhora já tinha estado em Barcelos, mas não conhece muito bem as redondezas (desconhece Ponte de Lima, por exemplo).
 - Ficaram na Quinta de quinta para sexta-feira e de sexta-feira para sábado. Já é o terceiro *voucher* de 'A Vida é Bela' que utilizam. A senhora diz-me que não gosta de hotéis, 'mas tudo que são solares ela gosta'. Em junho do corrente ano estiveram num solar em Celorico de Basto, por intermédio de um *voucher* de 'A Vida é Bela'.
 - A senhora não nasceu em Portugal, mas em Moçambique. Veio viver com o marido (que nasceu em Trás-os-Montes) para Portugal por causa do 25 de abril.
 - O primeiro contacto que teve com casas antigas foi em Sanfins do Douro, perto da terra do marido. Depois, fala-se de Salazar. Discorre-se, também, sobre a casa de Santar que José Eduardo dos Santos adquiriu (diz-se!) perto de Viseu. O proprietário diz que recebe bastantes turistas de Viseu.
 - O senhor, inicialmente, preferia ter ido para o Alentejo, mas depois decidiram-se a vir para o Norte. O senhor fala da beleza desta zona até Valença. Na *internet* a senhora viu que estava a 15 km da praia. A senhora diz que as imediações da casa são muito bonitas.
 - Os senhores já visitaram Barcelos e pensam ir a Viana e à foz do rio Minho. O proprietário aconselha uma visita a Ponte de Lima, acrescentando que é, ainda, vila, para gosto dos seus habitantes.
 - O proprietário (Sr. Jorge Campos) é associado da TURIHAB. Diz-me que vai haver uma assembleia geral no dia 17 de dezembro desta associação em Ponte de Lima. Que lá deverão reunir-se os proprietários de 100 casas de todo o Portugal. Acrescenta que é habitual reunirem-se duas vezes por ano. Na assembleia geral ler-se-á a ata da assembleia anterior; votar-se-á o relatório de contas.
 - Anteriormente, a classificação das casas era a seguinte: a) solares; b) casas senhoriais; e c) casas de campo. Esta informação é assim veiculada pelo proprietário.
 - Continua o proprietário: Todos os anos, no último dia do mês de agosto, o Sr. Conde de Calheiros faz uma festa. Oferece um banquete, um almoço. A data coincide com a festa de Ponte de Lima. Há uma procissão com ranchos folclóricos.
- Os circunstantes pareciam estar bem-dispostos.
- 9.00h (antes de o investigador chegar já estava gente a tomar o pequeno almoço)

- 10.30h (?)

Atores: O proprietário

Casa: Quinta de Santa Comba

Data: 12-11-2011

Espaço: Sala de pequeno-almoço

3

- O casal de turistas de Pombal veio por intermédio da *Center* via pacote ‘A Vida é Bela’.
- Há uns que vêm diretos e já conhecem.
- Há muitos espanhóis que se alojam na casa [...]
- Outros fazem-no através da *Center*. E a *Center* manda turistas para onde houver vagas.
- O proprietário fala do facto de o Presidente da TURIHAB, segundo ele, ter sempre a casa cheia: ‘ele é o presidente, por isso tem...’
- Diz o proprietário que os turistas que vão às casas diretamente, sem intermediação da *Center*, são, sobretudo, estrangeiros.
- O proprietário dá um exemplo de turistas que vieram de Macau, pernoitaram na casa e, depois, fizeram uma matéria para uma revista anunciando a casa (questão a aprofundar).
- Na casa faz-se turismo desde 1990. Os donos aderiram logo à TURIHAB. A Dra. Maria do Céu Lima já era colaboradora, nessa época, da TURIHAB.
- Requisitos para a casa fazer parte da TURIHAB: quartos com casa de banho privativa. Não obstante, pode haver dois quartos somente com uma casa de banho fora dos quartos.
- Na casa menor estavam situadas as arrecadações da Quinta. Primeiro, estavam reservados seis quartos ao turismo. Depois, quando passaram para a casa pequena, ficaram disponíveis 10 alojamentos.
- As pessoas vêm para a Quinta descansar, o que, no inverno, segundo o proprietário, não é muito bom. Não obstante, o proprietário diz que, por vezes, no inverno, os turistas alemães, belgas e holandeses mergulham na piscina (vêm em qualquer altura através da *Center* e das revistas).

- O proprietário diz que o pequeno-almoço começa por volta das 9h.
- Quando os turistas chegam, os anfitriões indicam onde é a sala de pequeno-almoço. O proprietário, de início, mostra-lhes a frente da casa e a capela (ou não).
- O proprietário diz-lhes ‘que a Quinta é deles’.
- Na Quinta só se dá o pequeno-almoço. A Quinta tem a vantagem de estar perto de três restaurantes.

O proprietário está bem-disposto e é cooperante.

10.30h (?)

Atores: O proprietário

Casa: Quinta de Santa Comba

Data: 12-11-2011

Espaço: Piso superior da casa

3

- No piso superior da casa principal é onde moram os proprietários.
- A sala principal é de uso exclusivamente familiar. O proprietário diz que o Paço de Calheiros tem um salão principal, onde serve banquetes. Diviso um piano, um oratório, retratos antigos e mais recentes de familiares, bem como fotografias antigas de Barcelos e da sua feira.
- Esta parte da casa tem três quartos e três salas.
- O Sr. Campos, proprietário, nasceu na freguesia da Várzea.
- O proprietário tem outra casa brasonada (onde não recebe turistas) na freguesia de Chorento, em Barcelos. Lá, tem uma biblioteca muito grande. A casa era da sogra do proprietário.
- Fala-se, agora, do filho mais velho do conde de Calheiros, que, segundo o proprietário, vai herdar o Paço por inteiro. Há uma grande parte dos proprietários que agem da mesma forma que o Conde de Calheiros relativamente às heranças.
- Entramos no quarto dos proprietários, com sacada e vista para a entrada relvada da quinta. Segue-se a sala de jantar, que tem uma porta que dá para umas escadas em pedra que, por sua vez, comunicam com a sala de pequeno-almoço.

- O pai do proprietário foi para o Porto, onde se empregou como marçano. Depois, veio para Barcelos, casou-se cá e montou estabelecimento na Várzea. O proprietário aí nasceu. O pai tinha quintas.
- O proprietário comprou a Quinta de Santa Comba em 1974. Deu por ela 1600 contos. No comércio, ficou um filho do proprietário, que, por sua vez, veio viver para a Quinta.
- Depois começou a restaurar. A casa estava bastante degradada. O proprietário mandou colocar um teto novo que não fugisse ao estilo original. Encontrou bons arquitetos. A estrutura foi toda renovada.
- A capela, antigamente, tinha capelão que dizia a missa.
- Memórias paroquiais de 1758 (a ler). Lugar de Crujães – freguesia que foi anexada à Várzea – (a casa situa-se no extremo desta freguesia). Quinta de Santa Comba. ‘Tem esta freguesia uma morada com sua capela [...]’.
- Ao lado esquerdo de quem está de frente para a fachada da casa passava uma estrada antiga que ligava Barcelos a Braga. O proprietário diz que, na orla da estrada, havia assentos para as pessoas olharem para o que se passava na estrada (informação a verificar).
- Segundo o proprietário, a casa vai tendo turistas todo o ano. Umhas semanas tem e noutras não. É nos fins-de-semana que tem mais turistas.
- Os que vêm por intermédio de ‘A Vida é Bela’ passam o fim-de-semana na casa, de preferência.
- O proprietário está bem-disposto e é cooperante.

10.45h (?)

Atores: O proprietário

Casa: Quinta de Santa Comba

Data: 12-11-2011

Espaço: Sala de pequeno-almoço

- O proprietário diz-me que já estive na sua Quinta o Prof. José Hermano Saraiva, enviado pela Câmara de Barcelos, quando visitava a região para fazer um programa de televisão. O

historiador foi enviado para a casa depois de acusar o desconforto de uma pensão que a municipalidade lhe havia concedido. O Prof. gostou da casa e disse que nunca tinha visto uma capela privada com aquela dimensão.

- Outra personalidade pública que passou pela Quinta foi o astrónomo Carvalho Rodrigues, que escreveu um postal ao proprietário, que ele me mostrou.

- Na cómoda onde os turistas fazem o pagamento (situada na sala de pequeno-almoço) há uma gaveta onde o proprietário guarda cartas de agradecimento (a consultar) e fotografias tiradas na casa, que os turistas enviam.

- Quanto aos empregados: uma rapariga vem no inverno; depois, na época alta, arranjam mais empregadas.

- Diz o proprietário: há muitas casas em que o turismo não dá para as despesas inerentes à atividade turística.

- Segundo o proprietário, o turismo não dá assim tanto dinheiro, é preciso fazer-se muito 'pela nossa mão, aqui consegue-se equilibrar as contas e ganhar dinheiro'. Mas não dá para ter muitos empregados.

- Comissões: 8% *Center*; em torno de 20% nas agências.

- Começa-se a reduzir o lucro e o senhor procura fugir às despesas.

- Desde 1990, segundo o proprietário, o turismo não tem aumentado muito.

- O proprietário está bem-disposto e é cooperante.

11h

Atores: Só o investigador

Casa: Casa de Sezim

Fico bem impressionado com a entrada e fascinado pela casa, que é muito bonita.

Data: 19-11-2011

Espaço: Entrada da propriedade

4

- Entra-se por um portão da propriedade esmaltado de verde, que se encontra aberto e é flanqueado por dois muros em pedra pintados de salmão, como, de resto, toda a casa.
- À entrada, um letreiro diz ‘Propriedade privada! Entrada proibida’.
- O terreno que conduz à entrada na casa é extremamente arborizado. O caminho é ladeado pela relva e cingido por duas fileiras de árvores lado a lado. Logo à entrada, acham-se dois bancos de pedra. Do lado direito de quem entra existe um bosque.
- A caminhada dura cerca de dois minutos até me postar diante de uma parede pintada de salmão, cujo vão é sobrepujado por um brasão de armas.
- Entro num terreiro e dirijo-me para o escritório, que fica situado do lado esquerdo de quem entra. Entro no escritório às 9h.

8.55h

Conversa informal

Atores: O investigador e o senhor responsável pelo turismo da Casa

Casa: Casa de Sezim

Data: 19-11-2011

Espaço: Escritório

4

Apresentar-me ao responsável e ter as primeiras impressões sobre o funcionamento do turismo na casa.

- Um balcão com panfletos turísticos, vários armários de madeira escura, computadores, uma vitrina com vinhos, uma reprodução do papel de parede da sala principal da casa, diplomas pendurados na parede, cadeiras de cana forradas com um tecido branco estampado com motivos florais.
- Entro no escritório às 9h. Estou a falar com o filho do proprietário, que é um antigo embaixador nonagenário que se acha incapaz de se dedicar à atividade turística.
- Diz-me o Sr. Dr. João Paulo Pinto Mesquita (JPPM) que, na propriedade produzem 250.000 garrafas ao ano? (convém apurar).
- Diz-me que, no verão, fazem um ‘welcome drink’ aos turistas. No inverno, propõem, antes, um chá.

- Têm um bar com um frigorífico, com uma tabela de preços e, depois, têm vinhos. É *self-service*.
- Aqui na casa trabalham no turismo há 20 anos – depois, vim apurar que é desde 1989 (a confirmar). A mãe de JPPM estava a gerir o turismo até há pouco tempo. No ano passado, os proprietários pediram a JPPM que ‘tomasse conta disto’. Desde junho que ele está à frente do turismo (confirmar).
- Desde então, fizeram um ‘*upgrade*’ dos quartos, que, agora, têm shampoos, [...] A iluminação dos quartos foi revista.
- Foram revistos os pequenos-almoços. Oferecem sempre um *croissant*, um pão de água por pessoa. Normalmente, têm direito a três peças (de fruta?) – confirmar – sumo de laranja natural e em frasquinho (confirmar), o café, chá, chocolate ou cereais para os miúdos; queijo e fiambre.
- Os hóspedes não fazem pequeno-almoço em regime de *self-service*, é serviço personalizado. Fazem *tortilla* para os espanhóis porque eles a solicitavam. Há fruta e, no verão, fruta tropical (manga e papaia? – confirmar).
- O pequeno-almoço é farto, alguns turistas até dizem que é comida a mais para o pequeno-almoço. No inverno, esta refeição é feita na sala logo à direita de quem entra no terreiro. No verão, tomam o pequeno-almoço na varanda diante dos quartos, com atendimento personalizado.
- A casa sempre foi propriedade da mesma família.

Expectante

9h-?

Conversa informal

Atores: O investigador e o senhor responsável pelo turismo da Casa

Casa: Casa de Sezim

Fico fascinado com o papel de parede. A varanda está muito bem arranjada.

Data: 19-11-2011

Espaço: As salas da casa, a varanda e o escritório

4

Conhecer o interior da casa

Os inúmeros objetos de uso e de decoração da casa

- Têm rede *wireless* na varanda. Neste espaço, têm mesas para quatro e seis pessoas. Este espaço está perto da cozinha, o que facilita a logística do pequeno-almoço.
- As salas estão, normalmente, abertas. De manhã e ao fim da tarde estão abertas as portas no inverno. No verão estão sempre. De manhã e ao fim da tarde ligam-se os lustres (a confirmar).
- Têm grupos de 20/25 pessoas de várias agências que visitam a casa. Como Guimarães não tem atividades para preencher a sua estadia, eles entram na casa e vão à varanda provar vinhos.
- Nas salas que têm papel de parede pintado, os temas diferem de sala para sala: Índia, Estados Unidos, etc. (a confirmar). O papel pintado é francês de 1850 da fábrica Zuber. Segundo JPPM, terá sido um seu tio-avô que conheceu um artista em França que se chamava (?) ligado a Seteais (confirmar).
- Na sala de jantar fazem-se refeições até 14 pessoas. A sala tem vista lá para fora. A cozinha situa-se muito perto da varanda.
- A casa tem apenas oito quartos.
- O pequeno-almoço é servido das 8.30h às 10.30h.
- Só foi em junho que começou a criar aqui (na casa) um dinamismo diferente. Começaram a trabalhar com a *Booking*.
- Passamos, agora, pela sala de pequenos-almoços [...]. Vejo uma lareira a crepitar. O lume já aquece a sala. O bar é contíguo à sala. ‘As pessoas vêm e servem-se’.
- Há uma sala adjacente, onde estão dispostas mesas redondas e cadeiras, que irá passar a ser a sala de pequenos-almoços em breve. No verão também fazem refeições (confirmar quais e onde).
- Durante o verão, à hora do almoço, fazem sandes.
- Se o hóspede fizer, com antecedência, uma reserva de almoço, o mesmo é confeccionado na Casa de Sezim. ‘A empregada brasileira cozinha muito bem’.
- O proprietário também veste o uniforme de servir às mesas quando é necessário e controla a situação. O proprietário zela por uma estadia pacífica dos turistas. Não gosta que os empregados estejam permanentemente a pressionar os turistas durante a refeição. Vai e vem.
- No inverno, a lareira está sempre acesa. O aquecimento é a gás e tem termóstato.
- Os hóspedes vão, ao fim da manhã, dar uma volta, principalmente no outono e no inverno.
- Tiveram, este ano, muitos hóspedes da TURIHAB e do *Booking*. Esta casa foi das primeiras a trabalhar com a TURIHAB.

- Aqui em Guimarães, a Casa de Sezim, no âmbito do Turismo Rural, é a única a ‘trabalhar como deve ser’.
 - Fala-se, agora, dos diplomas ligados aos vinhos – que estão pendurados na parede do escritório. Os vinhos da Casa de Sezim têm ganhado bastantes prémios.
 - A Casa de Sezim está com a classificação mais alta (Soberbo-9) do *site Booking* entre os alojamentos turísticos vimaranenses.
 - ‘O turismo tem de funcionar direitinho’. JPPM preza a qualidade, não quer entrar em guerra de preços.
 - A varanda, à noite, é iluminada (*vd. foto do Booking*).
 - Quartos de banho com espaço (JPPM diz isto olhando para as fotografias do *site Booking*).
 - JPPM comprou camas no *IKEA*, para substituir as camas antigas que o marceneiro não conseguiu recuperar, e restaurou as camas antigas, por forma a que não ragessem – que era uma das reclamações que os turistas faziam no *Booking*. A outra reclamação era relativa à iluminação insuficiente, que JPPM está a reformular.
 - Na varanda têm vasos com Samambaias. Puseram, também, redes de dormir brasileiras.
 - O serviço de venda de vinhos para consumo na varanda funciona muito bem. É uma boa forma de escoar o vinho, evitando os custos de transporte.
 - Foi um ano muito trabalhoso ‘para pôr as coisas em ordem’. A casa ganha muito pó (JPPM é alérgico ao pó); existem bastantes frinchas por onde podem entrar toda a casta de bichos. A nota 9 no *Booking* (tenho de tentar saber há quanto tempo Sezim está no *Booking*) também se deve a este esforço de melhorar a higiene.
 - JPPM diz que o *site* da TURIHAB precisa de mais fotos.
 - Através da *Booking* teve suecos, chineses (‘muito civilizados’), húngaros, australianos – ou seja, pessoas de nacionalidades que não costumam alojar-se em Sezim.
- Pela TURIHAB vêm mais pessoas do Norte da Europa. A nível da ocupação, é mais ou menos 50/50 (*Booking/Solares de Portugal*).
- A taxa de ocupação, de junho a outubro, anda em torno dos 60/70%. Tem sempre cinco a seis quartos ocupados. E correu muito bem.
 - JPPM tem a preocupação de disponibilizar a experiência sugerida pelas imagens presentes nos *sites*.
 - No inverno a casa gasta muito. A rentabilidade é muito reduzida no inverno. Todavia, neste momento, interessa ter a casa aberta.

- No próximo ano, o objetivo é a Guimarães capital europeia 2012. A ideia foi ‘levantar o turismo da casa’ para, em 2012, estar a funcionar tudo em pleno.
- Os filhos do Sr. Embaixador são três rapazes e uma rapariga. António, um seu irmão, que vive no Porto, ajuda na parte comercial dos vinhos. ‘JPPM está sempre às ordens’. Ontem, o último contacto que teve com os turistas foi às 23.30/0.00!
- O proprietário dá o número de telemóvel aos hóspedes. Tem uma disponibilidade de 100%.
- JPPM diz, agora, que não tem formação em turismo, mas, como esteve com o pai em inúmeros hotéis pela Europa, devido à atividade de embaixador deste último, JPPM diz que tem muita experiência.
- A pessoa é que faz o trabalho. Se as coisas não funcionam, são os proprietários que têm de dar a cara. JPPM também trabalha na área de enologia aqui na Casa de Sezim.
- Tendo um quarto ou oito ocupados o trabalho é o mesmo, segundo JPPM. O proprietário tem de estar sempre a par de tudo.
- Vejo, na parede do escritório, um diploma que diz ‘Serviço certificado ERS 3001’, ‘Turismo em Espaço Rural’, ‘APCER’.
- Outro certificado pendurado na parede da Econorte anti-pragas.
- Têm aqui água que vem diretamente da montanha. Quando as pessoas tomam banho, a pele fica hidratada, o que é um pormenor importante.
- Qualidade dos processos (certificado APCER): nos quartos tem de estar a indicação de não fumador, a piscina tem de ter uma placa indicando que não é vigiada, extintores, etc. Divulgação dos preços, livro de reclamações (ver estudo_235). Esta certificação foi feita em conjunto (a validade é até 2009).
- Duas moças brasileiras que trabalham no turismo. Fazem-no, também, no inverno, essencialmente ao fim-de-semana.
- A cama é feita de lavado de três em três dias (claro, quando os turistas têm uma estadia prolongada). Às vezes, no verão, vem outra pessoa ajudar com as camas. O proprietário diz que, depois de as senhoras limparem, ele próprio vai verificar se resta alguma sujidade (e.g. cabelo na banheira).

O investigador está com curiosidade para conhecer a casa

9.15h?

Serviço e tomada do pequeno-almoço

Uns tomam o pequeno-almoço; outros servem-no

Atores: O investigador, oito turistas, a empregada e JPPM

Casa: Casa de Sezim

Data: 19-11-2011

Espaço: A sala de pequenos-almoços

4

O pequeno-almoço dos turistas

Pires, chávenas, bules, jarras (e demais utensílios de louça); talheres

- Cinco turistas numa mesa (com cinco cadeiras). Entrevisto informalmente o “cabeça de casal”:

1. Diz-me que são do Algarve (embora eu ouça as filhas falarem inglês com frequência – influências do turismo britânico de sol e praia?);

2. É a primeira vez que estão numa casa de turismo rural;

3. Reservaram por intermédio da *Internet (Booking?)*. Viram fotos da casa e gostaram;

4. Motivações: foi a imagem e a casa. A história da casa, visto que é uma casa antiga;

5. Chegaram anteontem;

6. Razão da visita à região: Festival de Jazz de Guimarães;

7. Não participaram em nenhuma atividade, ontem o tempo não estava grande coisa.

- É servido pão, sumo, fiambre, fruta (isto é o que consigo ver, de onde estou, pousado nas mesas). A lareira continua acesa.

- As miúdas turistas que estão sentadas na mesa para cinco falam inglês (entremeado com português).

- O proprietário oferece sumo. As duas miúdas que estão sentadas na mesa com mais lugares riem-se.

- Em cima da lareira, encrustado na parede, acha-se um escudo de armas.

- Na sala de pequeno-almoço vejo um quadro da virgem Maria com o menino pendurado acima de uma cómoda com duas jarras verdes [ver imagens do *Booking*].

- Ao lado esquerdo da lareira, penduradas na parede, vejo espadas. Em cima da lareira, vejo antigos estribos de cavalaria.

- A empregada entra; vem vestida com uma blusa branca, que serve de uniforme; no resto, está vestida casualmente (*jeans*, etc.). É prestativa, pergunta aos turistas várias vezes se eles precisam de alguma coisa. Está sempre sorridente.

- Sai a empregada e, do lado direito da porta por onde sai para o terreiro, figura um armário sóbrio.
- Desta vez vem o proprietário, traz o sumo e pousa. Propõe mais sumo ao outro casal de turistas. Ele próprio serve. Oferece o que parece soar como pimenta. O proprietário serve às mesas vestido casualmente: Camisola e *t-shirt*, *jeans* (com boa probabilidade) e sapatos com cordões de cor viva.
- Os turistas pernoitam nos quartos situados no andar de cima. A comunicação com os quartos faz-se por umas escadas de madeira. Vejo uma miúda a descer as escadas para se juntar ao grupo de turistas que, de quatro, passa, só agora, para cinco comensais.
- O proprietário pergunta se está tudo bem. Oferece chocolate (em pó?).
- O bar, que se encontra na parte extrema esquerda da sala para quem entra vindo do terreiro, está decorado com duas selas de cavalo penduradas na parede e uma prateleira que comporta várias jarras (de vidro? de cristal?). Vejo, ainda, uma cafeteira e bebidas várias.
- Em cima do balcão do bar vejo um enorme bule de metal (do oriente? da África do Norte? - confirmar) e uma vela (julgo que acesa).
- Vejo outras velas acesas, uma em cada mesa (são três, mas só duas mesas estão ocupadas).
- A empregada entra mais uma vez (deverão ter passado cinco minutos). Na parte extrema do balcão, vejo um busto de um cavalo.
- Sento-me, agora, numa mesa em que toma o pequeno-almoço um casal de turistas com um bebé de colo, que está deitado num ovo. Os turistas dizem-me:
 1. Que são do distrito de Coimbra;
 2. São três (um casal com um bebé);
 3. Estavam a consultar na *internet* o *site Booking* e repararam na classificação desta casa. Na região, era a que estava mais bem classificada;
 4. Já tinham tido uma experiência de TER em Tavira;
 5. Aqui a tranquilidade é um fator pela casa ser no campo. Motivo: o bebé. E, como viveram na aldeia, para eles é positivo;
 6. Ontem tentaram visitar (a casa? a região? as duas?). Hoje querem visitar Guimarães: a cidade, o castelo, a Penha, o Paço dos Duques;
 7. O senhor ainda não tinha estado na cidade, a senhora já;
 8. Chegaram ontem e já estão no último dia;
 9. A casa corresponde às expectativas acalentadas quando viram as fotos do *site*;

10. Fizeram fora as demais refeições, que não o pequeno-almoço. Almoçaram ontem no sítio que lhes foi recomendado pela Casa de Sezim [depreendo que pelo proprietário]. Gostaram do restaurante;

11. O acesso à casa não é muito difícil. A senhora gosta desta zona da sala do pequeno-almoço. Os turistas ainda não visitaram o resto da casa.

- O proprietário pergunta se pode trazer mais alguma coisa.

- A empregada traz o café, oferece expresso aos turistas e ao investigador [julga que eu sou da ASAE!].

- Vejo quatro candeeiros de pé alto distribuídos pela sala. As cadeiras em redor das mesas são de diferente espécie de mesa para mesa. As mesas são cobertas por três toalhas.

- A sala tem três mesas, uma com cinco cadeiras, outra com quatro, outra com duas (mas vazia de turistas).

- O casal com o bebé termina a refeição e vem sentar-se nos sofás de cor dourada que estão dispostos em redor da lareira. Há três sofás. Um para uma pessoa, que é ocupado por mim, e outros dois para três pessoas. Os turistas sentam-se no sofá em frente do meu.

- Uma grande janela abre-se para o exterior (o terreiro). É a principal fonte de luz natural da sala.

- O antigo e o moderno: candeeiros antigos e focos modernos.

- 10.32h, a empregada deixou de entrar, o serviço de pequeno-almoço parece ter terminado. O casal com o filho pequeno parece, agora, estar pronto para abalar.

- Uma televisão ainda relativamente velha (que JPPM diz que vai substituir por um plasma que vai localizar em sítio mais recatado). A televisão é encimada por um quadro de porcelana (a confirmar a representação).

- Saio da sala, pouco depois de o grupo de três turistas sair. Ainda fica lá o animado grupo de cinco turistas (um casal e três miúdas).

- Entro no terreiro e dirijo-me à cozinha.

Os turistas parecem estar bem-dispostos, principalmente os da mesa de cinco, cujas miúdas se riem amiúde. O outro casal parece estar mais reservado, ainda que bem-disposto.

10.15h (?)

Lavar a cozinha, preparar o *check-out/in*

Atores: O investigador, duas empregadas brasileiras, JPPM e os turistas que fazem o *check-out*

Casa: Casa de Sezim

Visita proveitosa, JPPM é solícito, mostra tudo e procura controlar tudo...

Data: 19-11-201

Espaço: Cozinha, escritório, imediações exteriores da casa, terreiro, quartos.

4

Limpar a cozinha, preparar o *check-out*, ver os quartos

Utensílios de cozinha, mapas, máquinas de multibanco, mobiliário dos quartos

- Subo as escadas de pedra que dão para a cozinha. Entro na mesma, que é branca com florilégios representados nos azulejos. A cozinha tem mobiliário velho mas não é antiga. Não está impecavelmente limpa. O chão é prova disso. Os sacos de lixo pretos estão abertos. No meio, tem uma mesa; de resto, há balcões corridos brancos e armários brancos com parafernália de cozinha.

- A empregada interna (também brasileira) vive na casa com o namorado. Trabalha na casa há meio ano.

- Os pais estão no quarto Pinto Mesquita.

- A empregada (Janyelle?) é cozinheira, mas, nas folgas, também atende o turismo. Esta empregada era interna, mas casou e foi substituída pela brasileira acima mencionada.

- Os turistas foram para a varanda dar uma volta, diz-me JPPM, que diz, ainda, que, no inverno, tem mais portugueses.

- Entre junho e outubro são, sobretudo, estrangeiros. Na Páscoa há muitos espanhóis.

- Detenho-me no escudo que sobrepuja o arco de entrada, visto do terreiro. JPPM diz-me que está representado um relógio de sol. Do lado de fora, no reverso, está representado o brasão.

- Duas a três vezes por semana têm provas de vinhos [depreendo que no verão].

- JPPM não quer ter visitas a mais para não interferir com o recato ('a calma') dos hóspedes.

- O *check-out* é às 12h – não é rígido, é flexível, consoante a possibilidade (para não estar a forçar).

- Diz JPPM (enquanto estamos no terreiro) que o facto de o pequeno-almoço começar às 8.30 não é acidental; assim, os hóspedes acordam antes das 7, 7.15h (confirmar). Desta forma, incomodam menos o sono dos outros turistas. Como o pequeno-almoço é longo, as pessoas tendem a permanecer mais tempo.

- JPPM diz que o estacionamento dos carros, que é efetuado no terreiro, irá passar a ter lugar lá fora para não incomodar o sossego dos turistas. Quando existem turistas que abalam cedo e põem os carros a trabalhar, tal cria um ruído desagradável para os turistas que ainda estão a descansar.
- Entramos na sala de pequenos-almoços, subimos as escadas de madeira e fazemos uma vistoria aos quartos que não estão ocupados.
- Primeiro quarto: cama IKEA, quarto de banho pequeno mas cómodo, paredes de azulejos brancos. O tecido da parede é branco com figuras azuis (um pouco como os azulejos portugueses). É francês e JPPM diz que amortece o ruído.
- As mesinhas de cabeceira foram pintadas. A escrivaninha é antiga; JPPM abre-a e diz que é confortável para os turistas que necessitarem de escrever algo. As lâmpadas são de poupança de energia, mas a luz que transmitem é intensa. O ‘lúmen’ que transmitem é superior ao das que existiam previamente. Estamos num dos quartos mais pequenos da casa.
- Entramos num quarto cuja iluminação ainda não foi revista. Quarto de banho parecido com o do aposento anterior. JPPM fala da pega de segurança para os idosos e do tapete para o mesmo efeito.
- JPPM está a fazer a remodelação dos quartos a partir de junho (julgo que junho último – confirmar).
- Entro num quarto com iluminação antiga. JPPM preza a iluminação. Duas divisões contíguas formam o quarto.
- Cama IKEA.
- Vantagem do *Booking* – eles ficam com o *feedback*. Um das críticas aduzidas pelos turistas era a iluminação dos quartos e as camas que rangiam (daí a compra de camas IKEA e a restauração das camas antigas que ainda eram passíveis de serem reformadas). ‘Em turismo, é muito importante trabalhar sobre o *feedback*’ (JPPM).
- JPPM não se preocupa em equipar os quartos com televisões, porque tem rede *wireless*.
- Detenho-me na capa com o brasão da ‘Solares’, onde figuram os preços e uma série de informações em português e em inglês: a hora a que o pequeno-almoço é servido; toalhas exclusivas para a piscina; *internet wireless*; roteiros turísticos; números de emergência, etc.
- Vantagens e desvantagens da associação da casa com os solares: Ponte de Lima enche as casas. A Casa de Sezim não pode estar à espera das sobras. ‘Tiveram de se mexer!’. Nunca

fazem preços inferiores aos que são praticados com a TURIHAB, para não tirar proveito à TURIHAB.

- A relação com a TURIHAB é excelente, mas, nesse campo, têm essas divergências. A TURIHAB está à espera que as casas esperem pelos turistas que esta associação lhes envia. JPPM é pró-ativo.

- Este quarto tem papel de parede inglês do fim do séc. XIX. Optou-se por deixar o papel. O quarto de banho tem muita luz. Mobiliário de época,...

- Não vão estar a prejudicar o bem-estar do hóspede só para ter mobiliário antigo.

- Referindo a TURIHAB, JPPM diz que trazem muita gente hóspede, mas são mais turistas europeus.

- Despesa do turista na Casa de Sezim (a explicar): pequeno-almoço, lavandaria, refeições (20 € por pessoa a partir de janeiro, agora são 19 €). Oferecem uma entrada, prato principal e sobremesa, café e os vinhos.

- Têm dois vinhos do Douro. Os vinhos de Sezim são todos vinhos brancos. Têm arinto *Sauvignon*, Loureiro *Sauvignon* e o Casa de Sezim Grande Escolha. Plantação orientada Norte-Sul, o que dá vinhos mais estruturados.

- Entramos no escritório. Tirando os vinhos, não têm *merchandising* (a explicar). Os investimentos que estão a fazer privilegiam os quartos. No futuro, eventualmente, terão *t-shirts* com a pintura decalcada do papel de parede da sala. Vendem postais.

- JPPM não sente muita diferença relativamente aos gastos dos turistas da TURIHAB no cotejo com os do *Booking* (a explicar).

- No *Booking*, recebem do cliente na hora (15% de comissão).

- O senhor, pessoalmente, prefere trabalhar com o *Booking*. Processo:

1. Recebem por fax a marcação de reserva;

2. O cliente paga aqui e no *site* é feita uma gestão;

3. Têm uma conta corrente com o *Booking*;

4. Nesta página bloqueiam-se quartos, se houver necessidade; faz-se alteração de preços. ‘A página funciona impecavelmente’;

5. JPPM sabe quanto está a dever ao *Booking*;

6. De tantos em tantos meses recebe uma conta com uma fatura (*invoice*), em que lhe dão um prazo de 30 dias para pagar as comissões.

- A TURIHAB, por seu turno, demora três meses a pagar, enquanto que com, o *Booking*, é no dia. No dia seguinte, no *Booking* ele está a receber (a confirmar). Para o proprietário, é mais vantajoso.
- Agora, JPPM mostra-me, no computador do hotel, o sítio na *internet* dos '*Tablet hotels*'. JPPM quer inscrever-se, pelo que se tem de candidatar, enquanto que no *Booking* qualquer pessoa se pode inscrever. O proprietário, neste caso, tem de propor a candidatura.
- O interesse em estar classificado no '*Tablet*' é grande. O '*Tablet hotels*' é muito bom. Cá em Portugal não há muitos.
- O *Booking* é holandês, o *Tablet* parece que é americano.
- O '*Tablet*' privilegia a qualidade de atendimento: JPPM gosta de acompanhar os pequenos-almoços, perguntando se os turistas querem alguma coisa.
- JPPM diz que, quando o turista está no momento de fazer uma apreciação, ela é mais positiva, mas, na hora de avaliar no *Booking*, ele pode ser mais sincero. É essa apreciação que interessa obter dos turistas (a confirmar).
- Panfletos pousados no balcão: Casa de Sezim; Minho em mil sugestões; livro Guimarães 2012; livro sobre Guimarães.
- *Tablet Hotels*: Aquapura Lamego; falamos da importância das fotos; sítios especiais. Os preços são um pouco mais caros.
- JPPM oferece-me cafés várias vezes. Tomo agora descafeinado. É o primeiro depois de dois cafés [Bastante cortês].
- A família tinha uma empresa, António Pinto Mesquita, e uma outra Casa de Sezim – agricultura e turismo e empreendimentos imobiliários, S.A. Agora, concentram as atividades numa só empresa (a explicar).
- Como os vinhos têm mais lucros, pretendem abater as despesas do turismo ao vinho. Questões de impostos. Do ponto de vista fiscal, interessa cessar a atividade da empresa Pinto Mesquita. Não interessa, neste momento, ter lucros nenhuns.
- Entra uma senhora que pertence ao grupo maior de turistas no escritório. JPPM dá indicações relativamente a coisas para ver na região. Recomenda o restaurante S. Gião em Moreira de Cónegos.
- 75% de fundos públicos para reestruturar a casa. JPPM diz que a casa entrou há 22 anos, em 1989/1990, na atividade turística, através da DGT. JPPM não sabe exatamente como foi (através da documentação aqui guardada talvez consigamos saber).

- A grande maioria dos turistas pernoita duas noites (confirmar). O facto de estarem no Minho, numa posição central, é vantajoso para os turistas poderem deslocar-se, também, ao Douro.
- Muito poucos turistas fazem uma incursão na Galiza. Santiago é a exceção. Normalmente, vão fazer um *daytrip* a Santiago. Os turistas, geralmente, não gostam de Vigo. É uma ilusão achar que vão a Vigo.
- JPPM acha que o posto de paquetes do Porto de Leixões será bastante vantajoso (JPPM fala do posto sem a ele me referir).
- Recebem muitos turistas que vêm nas *low-costs*. Gastam pouco na viagem, mas, depois, gastam em carros alugados. Estes turistas só poupam na passagem mas, depois, alojam-se em sítios de outro nível.
- Pendurados nas paredes do escritório, temos inúmeros diplomas de menções honrosas e prémios em concursos de vinhos. Na janela pontua um autocolante da ‘Guimarães – capital da cultura 2012’.
- A casa tem uma relação com ‘Guimarães – capital da cultura 2012’ (a explicar).
- Um turista chega ao escritório às 11.50h; diz que fez uma reserva enquanto ia na estrada, diz que fez através do *Booking* a dita há duas horas.
- O proprietário obsequia os turistas com uma garrafa no final da sua estadia.
- Agora, vai mostrar o quarto ao turista.
- Enquanto isso, eu visito a parte traseira exterior à casa às 11.55h. Desço umas escadas de madeira e estou no exterior da torre gótica; só me apercebo quando desço as escadas e, estando ao pé da tenda, olho para a casa (ver mais à frente).
- Varanda; bancos de pedra; jardim; trator.
- Volto acima, JPPM regressa com o turista, JPPM dá uma *password* ao turista (a explicar).
- JPPM informa o turista de um bom restaurante para comer em Moreira de Cónegos, o S. Gião (a vila é muito feia, muito industrial, mas o restaurante recomenda-se).
- Diz JPPM que a Torre gótica tem uma sala privada (a explicar). A tenda é para casamentos e batizados, somente da família. À esquerda, também têm uma cozinha para a família.
- Os mapas por onde JPPM indica os destinos turísticos são da ‘Solares’.
- 12.10h, faço uma visita pela casa. Abaixo da varanda existe um salão de jogos com *snooker*, *ping-pong*, *baby-foot*, *gymn*, dardos. Ao lado existe um armazém de produtos fitossanitários.
- Piscina em frente à casa. Caminho com entulho de ramos de árvores do lado direito; mais à frente, ouriços de castanha no chão. Os jardins estão mal tratados. Há bastante entulho visível.

- Depois de percorrer o caminho, encontro dois bancos de pedra e uma mesa. Lá em baixo, diviso um campo de ténis e de futebol (bifuncional).

- 12.20, desço pelas escadas e encontro a tenda à esquerda. Viro-me e enfrento a torre gótica. Volto à casa pelas mesmas escadas de pedra, seguidas, depois, de escadas de madeira.

- JPPM explica-me o processo de receção dos turistas:

1º O turista chega à receção, que se encontra no escritório;

2º JPPM confirma a identidade e a reserva;

3º Apresenta-se-lhes a sala de estar (penso que estão a falar da sala de pequenos-almoços, que, à noite, servirá de sala de estar – a averiguar);

4º Naquele aposento, explicam o funcionamento do bar;

5º Depois, são levados para o quarto;

6º A seguir, é-lhes proposto continuarem a visita e verem a zona da varanda e a piscina;

7º Normalmente, também explica que as salas estão disponíveis para visita (repetir o processo a ver se confere).

A empregada brasileira sente-se pouco à vontade quando entro na cozinha, pensa que sou da ASAE. JPPM mostra os quartos com interesse.

Tempo: 10.45h - 12.45h

Atores: Só o investigador. O investigador e a empregada.

Casa: Casa do Campo

Entro na casa com alguma expectativa.

Data: 08-12-2011

Espaço: Entrada da propriedade

5

- Na entrada lateral da propriedade uma placa informa: ‘Proibida a entrada!’ (confirmar). Eu, inadvertidamente, entro pela entrada lateral, onde se encontram estacionados alguns carros.

-À esquerda do portão está situada a capela. A entrada é flanqueada por um muro pintado de branco e encimado por merlões. A porta de entrada é de metal esmaltado de verde (confirmar).

- Do lado direito de quem entra divisa-se um maciço verde, que suponho ser o jardim, pois vejo sebes recortadas.

- Ao entrar, uma empregada vestida com uniforme branco interpela-me da janela, digo-lhe quem sou, ela prontamente sai da casa para ir ter comigo.

- No átrio, à minha esquerda, deparo-me com o que me parece ser uma banheira de pedra (confirmar). À direita, vejo uma espécie de cartaz que publicita a ‘Casa do Campo’.

- Chego a um pátio, onde me encontro com a empregada que, muito solícitamente, me leva à sala onde os turistas tomam o pequeno-almoço. Subimos as escadas exteriores, atravessamos o *hall* e abrimos a porta.

9.00h

Serviço e tomada do pequeno-almoço

Uns tomam o pequeno-almoço; outros servem-no

Atores: O investigador, oito turistas, A Sra. D. Gabriela Meireles (proprietária), a Sra. D. Maria Armanda Meireles (mãe)

Casa: Casa do Campo

Conversa agradável com os turistas e entre estes e a proprietária.

Data: 08-12-2011

Espaço: Sala onde decorre o pequeno-almoço

Pequeno-almoço

5

Tomar e servir o pequeno-almoço

Loiça e talheres

- Entro na sala, guiado pela empregada, que busca uma cadeira para eu me sentar.

- A sala é relativamente pequena, mas aconchegante. O teto de madeira é pintado, o que chama a minha atenção.

- Um grupo de espanhóis (turistas) está sentado diante de mim a tomar o pequeno-almoço. A mesa terá espaço para 10 pessoas (?); eles são oito. O pequeno-almoço não parece ser em formato *self-service* (a confirmar).

- Os turistas vêm de Madrid. Já estiveram antes no sul de Portugal, mas é a primeira vez que estão no Norte de Portugal. Querem visitar Porto, Braga, Aveiro, Viana do Castelo.

- Vão passar (já estão a passar) quatro noites na casa. Chegaram terça, vão embora no sábado (têm dois feriados em Espanha nesta semana!).
- Souberam da existência da casa por intermédio de um companheiro de trabalho de um dos elementos do grupo. Este recomendou-a, pois havia estado alojado nesta casa há oito anos.
- Os turistas dizem que este tipo de casas de TER é mais acolhedor para grupos maiores. Os hotéis não têm o mesmo carácter gregário.
- Dizem-me que ‘em Espanha, está na moda o turismo rural’ e, portanto, há o costume de frequentar este tipo de alojamento.
- Dizem-me que a cidade de Guimarães está repleta de obras.
- Dizem-me que não participaram em atividades secundárias oferecidas pela casa (estamos no outono!).
- Dizem-me que a casa é muito bonita, mas no inverno é um pouco sombria. O ambiente é muito bonito. A casa está cheia de vinhas (?).
- O grupo é composto por família e amigos.
- Observo um aparador situado ao fundo da sala com dois jarros de louça, onde os turistas se servem (?).
- Em Portugal, é a primeira vez que dormem em TER, mas em Espanha já pernoitaram muitas vezes neste tipo de alojamento.
- A Sra. Gabriela, que chegou logo depois de mim, fala, agora, com os turistas sobre Guimarães. Dá as direções.
- Vejo quadros com reproduções de uns indivíduos que eu fantasio serem da aristocracia a andarem a cavalo (cena de caça?) (a confirmar). Os quadros estão pendurados acima de pequenas mesas que estão situadas ao lado direito da mesa das refeições.
- Os turistas falam, agora, com a proprietária sobre a cidade de Lisboa, de que gostaram e que, segundo uma turista, é uma das cidades mais bonitas da Europa. A filha de uma turista está lá de férias neste momento.
- Fala-se de iluminações de Natal. A proprietária diz que as luzes só se acendem em Guimarães no dia 27 de novembro. Diz que Guimarães iluminada é muito bonita, mas que este ano cortou-se na iluminação.
- Fala-se de política: para a juventude, a vida está muito difícil. Fala-se que o futuro está na América Latina. Fala-se de emigrar para o Brasil.

- Uma turista é originária de Badajoz, outros dois turistas são oriundos de aldeias (uma delas está situada próximo de Salamanca).
- A Sra. Gabriela fala com paixão das praias do Norte. O clima é mais fresco aqui, mas ‘as praias são tão bonitas como as algarvias’.
- Falam de Viana e de Aveiro. A Sra. D. Gabriela fala do Porto, dizendo que é uma cidade mais fechada (do que Lisboa?), não está muito limpa, está, agora, a ser recuperada. O centro da cidade, até agora, não estava habitado – situação que a Câmara pretende, agora, reverter. Discorre, agora, sobre a Foz. E fala, ainda, sobre a ‘Veneza portuguesa’.
- Nos fins-de-semana e pontes, estes turistas dirigem-se a habitações de TER situadas numa Serra a Norte de Madrid (a 50 km). Gostam de andar no campo e da arquitetura rústica: aldeias de tijolo antigo.
- Fala-se do nível de vida em Espanha e Portugal. Reparo no aquecimento a gás em forma de candeeiro que aquece a sala. A proprietária passa bastante tempo a conversar com os turistas.
- Entra na sala a mãe Meireles. A Sra. D. Gabriela pousa sobre a mesa um ‘boletim de alojamento’ que, depois, entregará a um turista (a desenvolver).
- Fala-se do preço das habitações. Fixo a visão no centro de mesa. A conversa trata, agora, sobre a gente jovem e sobre as dificuldades de emprego. O favoritismo que se dispensa às Universidades de Medicina e aos médicos no mercado de trabalho em Portugal é referido pela Sra. D. Gabriela.
- Os turistas perguntam se há possibilidade de pagar com cartão. Julgo que a Sra. D. Gabriela diz que terão de levantar dinheiro e pagar em numerário, porque não dispõe de máquina multibanco (a confirmar).

Os turistas e a Sra. D. Gabriela aparentam boa disposição

9.00h

Atores: O investigador, A Sra. D. Gabriela Meireles (GM) (proprietária), a Sra. D. Maria Armanda Meireles (MAM) (mãe)

Casa: Casa do Campo

- MAM tem de ir à missa e, portanto, acaba a entrevista. A filha também já tinha saído abruptamente. Fico contrariado por ter andado 80 km para ser despachado em 1.30h!

- A informação da GM parece ser mais fidedigna do que a da MAM ou, então, aquela veicula a informação que pretende que seja oficial e a MAM descai-se.

Data: 08-12-2011

Espaço: Sala onde decorre o pequeno-almoço

5

- Os turistas saem e ficam na sala apenas as proprietárias e o investigador.
- GM diz que indica aos turistas os restaurantes.
- GM diz que a maior parte dos estrangeiros traz um itinerário definido: Guimarães; Braga; Douro; Vila Real/Palácio de Mateus; Porto.
- GM diz que tem recebido muito poucos espanhóis. Os espanhóis que vêm ao nosso país, normalmente, não chegam a pernoitar.
- Segundo GM, no primeiro dia recebe-se os turistas; no segundo e terceiro dia começam a criar empatia com os mesmos (quando chegam a criar). Os espanhóis permitem conversa.
- Há turistas que vêm da TURIHAB e já têm o itinerário definido. Grupos da TURIHAB, que vêm em pacotes. Vêm e sabem exatamente o que vão fazer.
- ‘O português é o turista menos elucidado. O português é um turista que não sabe o que quer’.
- Os holandeses, alemães, belgas e franceses – a casa saiu no guia Michelin (a desenvolver) – são os turistas mais assíduos. Os portugueses vêm mais nas férias grandes e Páscoa. Antigamente, faziam pontes.
- A TURIHAB vende programas aos operadores turísticos. Os pacotes têm temas para os turistas.
- São as próprias agências que vêm ver as casas e que fazem os roteiros das mesmas, pelo interesse (confirmar).
- ‘O preço não quer dizer qualidade’.
- A TURIHAB trabalha com muitos operadores. A preferência não sabe a que critérios corresponde. Trabalham com agências de viagem (a desenvolver e confirmar).
- Os preços são sempre iguais para agências e público em geral. O cão late aos turistas lá em baixo. GM corre atrás do cão.

- Há 26 anos que recebem turistas (a confirmar). Começaram com três quartos. Hoje, têm 10 quartos. Ainda não havia casas que praticassem TER, nesse tempo, nas redondezas. ‘Ainda não se falava da CEE’.
- Há oito anos restauraram a casa, fazendo três salas (a desenvolver).
- São bem vistos na DGT porque trabalham todo o ano.
- Receberam fundos da UE: um de 30% outro de 50% a fundo perdido. Depois, GM diz que era só um projeto a fundo perdido (a confirmar).
- A casa tem sido objeto de reportagem em programas da RTP. Apareceram, também, no programa ‘Ir é o melhor remédio’ com o Martim Cabral da SIC. Os emigrantes viram o programa e congratularam a Sra. D. MAM.
- Fizeram a piscina há 20 anos. A casa começou, como já se disse, com três quartos. Depois, houve um projeto do Fundo de Turismo, no qual, no fim do ano, os lucros dos casinos iam reverter a favor dos lucros para casas que já estavam a trabalhar em turismo.
- Foi há 24 anos que se estabeleceram fundos. A casa correspondia às características que eram pedidas. Como o projeto da casa estava pronto, estavam aptos a receber os fundos. Retiraram o financiamento da ‘Gaveta A’ para a ‘Gaveta B’.
- GM explica-me melhor o procedimento: Quando se faz um projeto, tem de se ver se se quer a gaveta A, B, ou C. Naquele momento, tinham o projeto voltado para a ‘gaveta A’, mas, nesse momento, havia o tal projeto do casino. Como o projeto da casa estava preparado para entrar para a linha A, puderam ser beneficiados pelo projeto do casino.
- As primeiras casas não queriam trabalhar no turismo; esta, pelo contrário, queria. Estas linhas [de financiamento] eram para casas que trabalhavam, embora houvesse casas que não queriam trabalhar (a desenvolver).
- MAM diz que chegou a ser criticada (a confirmar e desenvolver). Diz, também, que a casa apanhou os comboios.
- A senhora diz que têm umas 10 ou 12 salas (a confirmar). ‘Têm quatro salas formidáveis’ – foi o último projeto.
- Criaram um salão para eventos (há oito anos não havia participação, só participavam o lazer das piscinas e ténis).
- Dantes exportavam vinho. Fizeram o salão para acolher festas quando não há turismo (fizeram, suponho que recentemente, um jantar do BPI).

- Têm ‘uma cozinha que é a melhor de Celorico de Basto’. Não podem promover o salão porque ainda estão no fundo. No inverno, fazem aí a passagem de ano. Não podem ter um restaurante. No inverno, trabalham com o salão.
- MAM vive na casa com as empregadas.
- Há visitas guiadas ao jardim, que é único na Europa; é Barroco (a desenvolver). A senhora trabalha muito com os turistas.
- Antes de receberem o turismo, eram uma casa exportadora de vinhos. O negócio dos vinhos acabou com o 25 de abril. MAM ficou com as adegas [...] tudo subterrâneo (a desenvolver).
- Após o 25 de abril, as adegas ficaram em baixo. Depois procuraram levantar aquilo. ‘Para as tarefas em que estamos não está a correr mal o negócio’. O salão está situado onde estavam as adegas.
- Licínio Cunha era Secretário de Estado do Turismo e ainda não havia, em Amarante e no Douro, alojamentos de TER. O presidente da região de turismo da Serra do Marão dinamizou, na altura, muito o turismo.
- Naquele ano, eram muitos os turistas a bater à porta.
- Naquela altura, havia a PRIVETUR que também queria chamar a casa a si, mas MAM optou pela TURIHAB. MAM pôs desdobráveis no posto de turismo de Amarante, etc. (a desenvolver).
- Na altura, só tinha três anos de atividade (a confirmar), mas a casa já recebia muitos ingleses. Não havia alojamentos, portanto, havia muita procura.
- O ‘turismo compensou’ e foi-se pagando a pouco e pouco. A senhora diz que, nessa altura [inicial?], pagava juros não bonificados a 8,5%. Primeiro, pagou só juros.
- Esta gente, agora, quer casa, quer carros, quer férias, etc. Há uma casa em Celorico que deixou [o turismo?]. São pessoas que não querem trabalhar e, portanto, não podem receber.
- MAM fala, agora, da Festa das Camélias, em Março. Tem cá sempre o Presidente da Associação das Camélias portuguesa e espanhola (esta última aloja-se na casa, pelo que percebi). Vêm vendedores de Camélias.
- A Câmara oferece carrinhos e as pessoas vão visitar os jardins das Camélias. A festa é um sucesso! É no parque de Campismo de Celorico que decorre a Festa da Camélia (a confirmar).
- A casa participa com os arranjos florais. Não há casa antiga que não tenha Camélias (16 de Março (?)). As pessoas visitam o jardim. Vêm espanhóis.

- À noite, MAM diz que põe pétalas de camélia nas camas. ‘Só quando há sensibilidade é que as pessoas fazem as coisas bem!’.

- MAM ficou realizada por ter recebido turistas na casa ao longo dos anos. MAM mostra um certificado: ‘Gostamos de trabalhar consigo’ da Região de Turismo da Serra do Marão de 1988.

- Os salões não são usados (?).

- Saio pela frente da casa, porque MAM tem de ir à missa. Desço as escadas: à minha direita, acha-se um espigueiro e, à minha esquerda, o que parece ser um salão. Mais à esquerda, acha-se a capela com a luz aberta.

As proprietárias aparentam boa disposição e são solícitas.

Tempo: 10.15h-10.45h (?)

APÊNDICE VII

ANOTAÇÕES EXTRAÍDAS DAS ENTREVISTAS

Entrevista n.º 1: Entrevista presencial a José Paulo Pinto Mesquita, proprietário e anfitrião da *Casa de Sezim*, 13 de abril de 2012.**Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa de Sezim*?**

A nível de experiência pessoal, acho que é muito positiva. Como proprietário, o turismo em espaço rural foi uma opção muito positiva.

Começámos há 20 anos, a casa estava muito degradada e, como havia fundos comunitários, aproveitámos e começámos a desenvolver a atividade. Na altura, a mãe era 20 anos mais nova – estava nos seus 60 e tal – tinha um dinamismo grande. O dinamismo foi muito importante na fase inicial.

As exigências não eram muito [palavras não compreendidas] tão importantes como são hoje. A *internet* não existia, nem televisão tínhamos cá em baixo. A atividade desenvolvia-se com o que tínhamos em casa. Não recorriámos a nada que não houvesse na casa. Na altura, a TURIHAB também estava nos seus inícios. As coisas foram funcionando bem nos primeiros anos...

Para o hóspede a experiência correu bem – proporcionalmente, era mais caro do que é agora, considerando que, atualmente, [os quartos duplos] estão a 110€, [preço que se mantém] há quatro anos. Era mais barato há 15 anos do que é agora. Atualmente, oferecemos mais condições a um custo inferior.

Recebemos por ano largas centenas. Normalmente, temos 95% [?] de hóspedes estrangeiros: norte-americanos; canadianos e europeus. O resto é residual. O forte da ocupação é esta.

Como anfitrião, é uma atividade interessante. Sempre tivemos alguma facilidade em lidar com estrangeiros. Há alturas em que é difícil. Há hóspedes que também, depois, estão de mau humor [palavras não compreendidas] casais desavindos. Os hóspedes variam. Há aquele que está bem com tudo e há o hóspede para quem está tudo mal. [Quando os hóspedes chegam mais cedo do que a hora de início do *check-in*, às vezes tenho até de] dizer aos hóspedes para que saiam de casa, assim tenho a certeza que está tudo do seu agrado.

A minha família tem alguma facilidade. No turismo é necessário saber idiomas. Não há nada que quebre o gelo como as línguas. Há algumas casas de turismo que não têm isto. Para já [não falar] de ter um elemento da família a receber o turismo. Saber o que é que ele quer, o que ele pretende. Sempre que um hóspede vai embora, perguntamos o que estava bem e o que estava mal. Temperatura do quarto – perguntar se estava bem. É subjetivo. Há gente que gosta mais e gente que gosta menos e, portanto, já damos esse desconto.

Uma das coisas que, como anfitrião, tentei dar aos hóspedes é algo de diferente. Vamos fazer, neste verão, jantares temáticos de 15 em 15 dias com pratos portugueses. E vamos ter sessões de música com o piano em casa (piano de cauda). No verão, de preferência, vamos ter música portuguesa. E à refeição vamos ter, tipicamente, pratos portugueses. O cozinheiro explica o que as pessoas vão comer. Preferimos fazer pratos da região. Às vezes, teremos de fugir para pratos que não sejam mesmo da região, mas de Trás-os-Montes, etc.

Há muitas formas de gerir este turismo: ou de uma forma passiva, sem se ter uma intervenção muito ativa, ou de uma forma ativa, dando-lhes possibilidade de participarem em qualquer

coisa, como no caso das refeições, de passeios. Às vezes, em certas casas, é isto que falta um pouco. É gerir um Turismo de Habitação de uma forma mais ativa. Proporcionar ao hóspede uma experiência e não uma mera estadia. Utilizar os sentidos nas provas e refeições – e acho que isso faz toda a diferença! Há que ter cuidado na forma como se aborda nestas situações. No *Paço de Calheiros* [palavras não compreendidas].

Quais foram as principais coisas que aconteceram na *Casa de Sezim* desde que assumiu a gestão do turismo até ao presente?

Alterações que tiveram de ser feitas: substituição de camas, de colchões, melhorar toda a roupa de cama, colocação de sabonetes, aplicação dos secadores de cabelo nos quartos de banho. Alterei a forma de gestão. Andamos sempre à procura do hóspede e não é o hóspede que precisa de ser entendido. Passou por uma mudança de mentalidade na forma como isto era atendido. Mudança nos pequenos-almoços: frutas, fruta exótica. Na Páscoa, tivemos pão-de-ló ao pequeno-almoço; bolo-rei no Natal. Todos os tipos de ovos que a pessoa quiser. E, em vez de servirmos em *buffet*, servimos individualmente. Alguém vem perguntar pelos extras e são confeccionados na cozinha. As *t-shirts*; *welcome drink* [palavras não compreendidas] As *t-shirts* não vendem muito, precisamos, agora, de usá-las. Normalmente, tentamos ir ao encontro do que o hóspede quer. A palavra ‘não’ nunca existe. Normalmente, [utilizamos] as palavras [‘sim’] e ‘talvez’. A situação da *internet* que pusemos a funcionar, uma vez que, atualmente, as pessoas estão com *Ipads*; as pessoas, normalmente, preferem ter *internet* a ter televisão. Entre este ano e o ano que vem, vamos substituir o sistema [de limpeza da piscina] de cloro por sal – água salgada é mais agradável que o cloro! A iluminação é fundamental quando uma pessoa está [palavras não compreendidas]. Muitas vezes, quando a pessoa faz Turismo de Habitação, usa os candeeiros que tem lá por casa. No Turismo de Habitação é uma coisa muito importante.

Como se sente enquanto anfitrião?

É uma experiência escravizante. Acordo às 7h30, tenho de verificar os pequenos-almoços às 8h30, aos fins-de-semana e feriados [palavras não compreendidas] a partir das 9h30, 10h já temos *check-out* e ando a correr para a frente e para trás. A partir da tarde começam a vir os hóspedes. Quando eles vêm mostra-se o quarto, etc., tudo isso é explicado, o trabalho é cansativo.

Num hotel, entrega-se a chave e diz-se que tem a [chave da porta e indica-se o elevador]. [Em Turismo de Habitação] fazemos uma apresentação e isso é cansativo e estar em [ação] quase 24 horas por dia. Como sou perfeccionista, acabo quase por não tirar férias. Agora, contudo, vou embora [de férias] e fica a Sofia a gerir. Fica de manhã até à hora que for necessário e à noite, até às três, quatro [da manhã], qualquer pessoa pode fazer reserva.

O facto de estar no *Booking* é bom, mas estou sempre a ver as críticas. E as pessoas também resolvem ligar à hora que lhes dá na telha. Numa casa [de Turismo] de Habitação em que é uma pessoa que faz tudo, tem de ser assim.

Basicamente, é isto que uma pessoa acaba por sentir – é uma grande prisão! No verão é compensador, porque há muita gente. No verão é estimulante, porque a gente ganha bem. É

frustrante no inverno, mas isto tem de funcionar. Temos de descontar os preços de baixa estação, o aquecimento.

O lado agradável? Conhecer pessoas de outros países. [O] lado de relações humanas que é interessante e positivo, às vezes. Encontramos pessoas fantásticas, que não contamos. [O] Ricardo Sá Fernandes e um irmão apareceram [palavras não compreendidas] É divertido porque temos de ser comedidos. Às vezes, temos a tendência para falar dos casos do Carlos Cruz e do Rui Pedro. É claro que as pessoas também sabem que são reconhecidas.

Acho que se tem de ter uma certa maneira de ser. O Turismo de Habitação não é para qualquer pessoa. Ter muita dedicação e poder de encaixe.

Há momentos interessantes e momentos chatos. O Turismo de Habitação é uma espécie de vocação. Ao fim de um ano está-se farto disto se [palavras não compreendidas] Não é propriamente pelo dinheiro ou pelo valor. Ninguém vai ficar riquíssimo com esta atividade. Os quartos dão 1000€ por dia. Com o [custo com o] pessoal, nem metade fica.

A nível de paciência, tem de se ter para estar até à uma, duas [da manhã] à espera dos hóspedes. Tenho de, por vezes, ir buscá-los. [Também é necessária] capacidade para falar algumas línguas e ser bastante organizado. Ter 20 pessoas por dia, dá algum trabalho. A nível de pessoal tem de se ser bastante exigente e, depois, saber gerir a simpatia. Não se pode ser o simpático artificial. Não pode ser uma simpatia gratuita. Tem de ser gerido. [...] E ser paciente... Há hóspedes que, do nada, quase nos tornam confidentes deles. Gerir a simpatia de uma forma natural. Tentar dar a entender o que se pretende sem ser antipático. Às vezes, há hóspedes completamente loucos, que pedem coisas disparatadas! Já tive uma hóspede mexicana que disse que [a *Casa de Sezim*] estava [situada] muito longe de Cascais! E que não possuía [palavras não compreendidas] Não nos vamos prostituir à vinda dos hóspedes. Há hóspedes que chegam aí com uma atitude arrogante e que, se se começa a fazer-lhes tudo, a vida do anfitrião [torna-se um Inferno (?)]. Já aconteceu, logo à entrada, o hóspede começar a dizer que o quarto não tem ar condicionado, não tem telefone no quarto... Isto é Turismo de Habitação, não é um hotel de cinco estrelas! Neste caso de arrogância, já me propus marcar [aos turistas estadia] noutra alojamento. Os turistas veem uma fachada bonita e pensam que isto é um hotel de luxo. Os turistas pensam que [a *Casa de Sezim*] é um Seteais – [um] hotel de luxo! Chama muita gente e cria uma expectativa que não é realidade.

Boas experiências? Hóspedes que gostam, para quem está tudo bem, [que] criam uma intimidade boa connosco; hóspedes que vêm, às vezes, anos seguidos. Temos um casal de ingleses que vêm cá todos os anos. Ingleses que já são servidos de *gin* porque gostam. Há clientes que gostam de vinho do Porto. [Sabemos dos seus gostos] através do contacto que temos com eles. Há pessoas encantadoras que apreciam este tipo de turismo. Há o hóspede de discoteca; há hóspedes que gostam de tudo. E, para quem está cá preso, é o gosto de fazer isto por vocação. É muito gratificante.

Há duas situações. Quanto mais alto o estado social, menos exigente [o hóspede] é. Há ali um estrato social mais endinheirado que são insuportáveis. Gente que vê a aranha e quer logo tirar a aranha do quarto. Depois, temos pessoas de classe média que vêm para cá – [por exemplo] professores universitários – e que são gente porreira. É consoante o estrato [que] são mais difíceis de aturar. A categorização que eu tenho do hóspede costuma funcionar mesmo assim.

Há hóspedes que saem do carro, [e] que têm música aos berros e que lhes proponho outro hotel – é uma falta total de sensibilidade, porque a arquitetura deste edifício faz com que seja preciso alguma contenção! Pretendo tirar os carros do pátio e pô-los lá fora, as pessoas [atualmente] estacionam os carros cá dentro. No verão, as pessoas estão com as janelas abertas e é difícilimo. Temos um outro pátio lá em baixo [palavras não compreendidas] Pretendo alterar [o lugar de estacionamento].

A situação dos hóspedes mais ou menos simpáticos que aparecem. A vida familiar... os filhos aparecem, é importante que os hóspedes percebam que existe uma vida familiar e que não sou um mero gestor de um espaço de hotelaria. É importante dar a perceber ao hóspede que assim é. Converso com os pais; os meus filhos aparecem. Eu gosto de ter a minha vida normal também metida na parte de hotelaria. Porque (?) o hóspede tem que perceber que somos um elemento de família e temos uma vida familiar. O Turismo de Habitação é uma forma de hotelaria, mas familiar. Às vezes, há hóspedes que não entendem bem isso.

No *Booking*, está lá *Casa de Sezim*. Mas não está Turismo de Habitação. Mas eles dizem que os hóspedes [estrangeiros] não sabem o que é Turismo de Habitação. Mas, muitas vezes, os hóspedes não sabem o que isso é. Normalmente, eles consideram que é um hotel. O *Booking* tem a vantagem de, no momento em que a pessoa faz a reserva, poder visualizar todas as comodidades que têm aí. Daí que tenhamos preferido não pôr Turismo de Habitação. O *Booking* representa 60%, a TURIHAB 25 a 30% [da ocupação turística]. A vantagem da TURIHAB é pagarem 8% e ao *Booking* 15%, daí que preferíssemos ter muitas mais reservas da TURIHAB. Até porque é uma empresa portuguesa e pretende ter mais reservas [da TURIHAB, enquanto que a *Booking* é holandesa]. Logicamente, dão preferência [à TURIHAB]. Mas quando nos mandam relativamente poucas... É [o *Booking*] que manda mais reservas.

A diplomacia de família traz à-vontade de lidar com gente de outros países. Nós, como vamos na quarta geração de diplomatas (avô, pai, irmão, sobrinho e primo direto), isso, parece que não, mas ajuda. Praticamente toda a gente fala no mínimo três línguas e dá-nos algum à-vontade e uma flexibilidade mental [que permite, por exemplo] não fazer *gaffes* – dá para conhecer melhor outras culturas. O facto de termos estado em países muçulmanos e em países cristãos dá algum à-vontade. Há pessoas que têm receio em contactar com pessoas diferentes. Em geral, o português tem vantagem em estabelecer contactos.

Será que me pode dizer de que forma é que esta atividade mudou com o tempo?

Foi a fase em que o pai se reformou. Na altura, o pai era o centro, todos dependiam dele. Na altura – quando ele se estabeleceu em Portugal – toda a vida a andar de um país para outro fez com que tivéssemos alguma flexibilidade para receber essas pessoas aqui. Há pequenas coisas que se sabem: aos muçulmanos nunca oferecer carne de porco, hebraicos a mesma coisa com a carne de porco. Há subtilezas de cada cultura que é importante a gente saber e que servem para aproximar as pessoas. São coisas simples e básicas e as pessoas ficam a saber que sabemos e nos apercebemos de alguns hábitos culturais deles.

Cada povo tem as suas manias: os asiáticos; muçulmanos, árabes e portugueses. Separar árabes e muçulmanos [asiáticos] mais pela cultura do que pela religião [palavras não compreendidas] Não é que os árabes não bebam, eles bebem bem de vez em quando. Os chineses ficam horas à

mesa. Desde o princípio, são as subtilezas culturais para as quais já devemos estar preparados. Para os asiáticos fazerem uma refeição normal demoram para aí duas horas e vários pratos e vários chás. Se querem uma refeição rápida [os japoneses têm o sushi] [palavras não compreendidas]

Quando os hóspedes chegam, muitas vezes nós tentamos ir ao encontro do que a gente quer (gostou do chá? café?). Se nós não perguntarmos, eles, provavelmente, não nos vão dizer. Se um hóspede fica mais do que dois dias, perguntamos sempre se ele gostou do pequeno-almoço. No tempo da mãe, o pequeno-almoço era um pão ou dois. Alterei completamente, [ponho] uma bandeja com fruta e eles tiram o que querem. Eles não tiram toda a fruta, porque não comem tudo. Dá um aspeto completamente diferente, não estamos a discutir as coisas, a ratear. São as subtilezas. Um hóspede que jante três vezes no final [palavras não compreendidas] Se vir que ele gosta de vinho do Porto, damos-lhe um vinho do Porto melhor. Se ele gostar, no fim da refeição perguntamos que infusão é que ele gosta. Isto tem duas vertentes: ir ao encontro do hóspede e o hóspede perceber que isso é que faz diferença na qualidade – é o trato! Ter ou não ter qualidade depende do trato. [É] em coisas muito simples que os hóspedes mostram que gostam. Por exemplo, às vezes, os turistas gostam de ter uma chaleira elétrica, [objeto] que não temos sempre nos quartos. Se eles pedirem, damos-lhes. Mas temos sempre duas disponíveis. Fora aquelas que a casa disponibiliza, eles também gostam de ter no quarto – arranjamos um tabuleiro. São os mimos, a qualidade é feita de mimos.

Se vimos que [o] hóspede gosta mais de um chá ou de um café, propomos-lho na segunda noite; um uísque melhor, se ele gostou do uísque. Às vezes, temos mesmo a marca dele. Um hóspede que vai cá ficar cinco noites, não lhe podem estar a negar uma coisa dessas. São uns detalhes, mas são detalhes importantes.

Isto acontece muito com os anglo-saxões. Os ingleses gostam de impor a sua cultura aos outros. Os ingleses, quando viajam, gostam de ter o seu chá. Eu, se viajasse, gostava de ter esses mimos, mas de coisas típicas. Os ingleses não são muito de assimilar coisas que são diferentes das deles – são um povo muito conservador!

Entrevista n.º 2: Entrevista presencial a Francisco Calheiros, anfitrião do *Paço de Calheiros*, 19 de junho de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião do *Paço de Calheiros*?

A experiência nunca acaba. Recuperar a casa, dando outra vida e funcionamento. Tempo e degradação. Receber as pessoas. Ter novos hóspedes. Receber amigos. Pessoas a virem fazer férias e a usufruírem da casa. Relações. A casa recuperada e estar hoje a funcionar. Pessoas interessantíssimas. Pessoas da sociedade, política, ajudaram a dar mais vida à casa: Primeiro-ministro da Holanda, Lord Spencer, secretário-geral da Nato, políticos...

Como se sente enquanto anfitrião?

Criou uma maneira de estar na vida; valorizar o que nos rodeia. Ser capaz de contribuir para gerar uma maior atratividade. A criatividade é a mola para desenvolver projetos e ações. Para que a casa... Maneira de estar na vida. Valores como referência. Imagem do país e da região, da casa, da família. São casas de família. Preocupação de manutenção. Preocupação de passagem de testemunho – é um aspeto importante.

Como se faz a passagem de testemunho?

Evocando valores que são princípios de vida. Ultrapassar [divergências] com acordos familiares; bom senso e boas vontades. Sem isso é difícil! Manter o património coeso. As partilhas fazem com que as casas se desmoronem. Não é só a conservação física e da propriedade.

Tudo depende da pessoa, a pessoa é o centro e convergência das atenções, quer sob o ponto de vista de resposta, quer sob o ponto de vista de se conseguir gerir a oferta e conservar a imagem que está associada à casa...

Numa entrevista, um outro proprietário de um empreendimento de Turismo de Habitação disse que tem uma “categorização de hóspedes”? Isto merece-lhe algum comentário?

Os hóspedes devem ser tratados da mesma maneira. Não categorizo os hóspedes. Não há diferenças.

Será que me pode dizer de que forma é que o Turismo de Habitação no *Paço de Calheiros* mudou com o tempo?

O Turismo de Habitação mudou porque mudam os mercados e porque o mundo mudou. Filosofia: presença do dono da casa, alojamento e pequeno-almoço. Com o tempo, o produto veio a ser melhorado.

Parâmetros: casa de família; administrada pela presença dos donos ou familiares.

Como seria um dia típico no *Paço de Calheiros*?

O proprietário tem de tomar o pequeno-almoço todos os dias com os hóspedes; indicar-lhes o que há para ver na região e é isso, fundamentalmente.

O anfitrião dá indicação. O que mostra mais são as capacidades de oferta da casa (equipamentos, piscina, vinhas, hortas, salas-de-estar, mata, jardins.)

Dia típico...

Pequeno-almoço; se há [palavras não compreendidas] os hóspedes podem enveredar por ir para o parque da Peneda Gerês. Dar um salto à vizinha Galiza. Há espetáculos pontuais que lhes são propostos.

Calheiros tem um sol fantástico. Está na forja criar-se um *spa*. Os jardins do *Paço* são muito atrativos.

Que coisas tem de fazer diariamente enquanto anfitrião e proprietário do *Paço de Calheiros*?

Retirar os dados do viajante, dizer o que há para ver, visitar, a Galiza...

O que o preocupa relativamente à passagem de testemunho?

Pessoalmente, não me preocupa. Mas há casas preocupantes. Há uma casa em Ponte de Lima... Calheiros tem a situação resolvida. A casa principal é para o meu filho e, para a minha filha mais velha, outra que vai servir como casa de campo (também vocacionada para o turismo). O património está orientado para que cada um fique com o seu quinhão.

O que distingue o Turismo de Habitação?

Património erudito e a presença do dono da casa.

Projetos futuros?

Adega, a loja, um pequeno espaço, quartos, cavalos, um *spa*. Envolve um investimento considerável.

Qual a identidade do *Paço*?

O vinho tem duas marcas...

No *Paço*, o hóspede procura descanso, conviver e um tipo de férias no que toca ao usufruto do conforto, da cultura e do conhecimento da região.

Como concilia a vida familiar com a vida de anfitrião?

Gerir a vida familiar e a vida... Ou se faz mal a uma ou se faz mal a outra; tem de se ser capaz de conciliar as duas. Essa é a tônica principal do Turismo de Habitação – a presença do dono da casa.

Como está presente?

Estou sempre presente como dono da casa, não é como diretor de hotel, nem como funcionário. Há uma relação direta e biunívoca com o proprietário.

O que entende por relação biunívoca?

Relação biunívoca? É uma dupla função ser proprietário e dono da casa e estar a receber as pessoas. *Modus vivendi*. Promover a sua casa. Estar envolvido no funcionamento. Ter a prerrogativa de ser *hosted*.

A história da família faz parte do produto e forma como promovemos a casa. A casa está ligada à história da família. Tem uma história para contar. Há casas que não têm uma longa história de vida. Uma pessoa, quando se instala, exceto as pessoas que já a possuem à nascença, procuram isso.

Imagem de que o Turismo de Habitação é um meio extremamente importante de apoiar o património vivo e vivido. Não há fórmulas mágicas, mas esta é uma que se pode evocar para promover a imagem do país; da forma de vida. Os estrangeiros esperam poder encontrar esta forma de vida. É uma forma de vida, poder estar a viver na sua própria casa e poder-se contar com a contribuição do turismo; atividade [limpa]. As casas têm os seus pequenos equipamentos. Os hóspedes tentam perceber as tradições, a vida, o quotidiano. Eles vêm cá para conhecer o país, saber como as pessoas vivem, conhecer a região. Ser capaz de ter uma ajuda por parte de alguém que conhece e que orienta, que pode criar um tipo de estadia que pode ser mais enriquecedora.

Não tem mais segredos, situação de conviver com uma atividade que é o turismo, que é sensível. Para além da vida familiar, também tem essa vida.

Um outro proprietário de uma casa de Turismo de Habitação disse que alguns turistas tinham falsas expectativas, alguns chegavam às Casas Antigas julgando que estas eram hotéis de luxo. Isto merece-lhe algum comentário?

Acho que o dono de uma casa pode transformar um moinho em palácio ou um palácio em moinho. A forma como é afável ou comunicativo com os hóspedes. É a pessoa que cria o espaço ou o ambiente. É a pessoa que consegue valorizar. Se a pessoa for mimada, tiver 1001 atenções... Mimar é cuidar com delicadeza das pessoas, fazer chegar os seus produtos onde os tem e indicar quando os tem. Os mimos são atenções. Conquistar as pessoas contrariando o isolamento, aparecendo. É uma atitude proactiva, não se pode ter atitude reativa mas sim proactiva. O proprietário tem de ter uma equipa e tem de saber transmitir esse mesmo espírito, espírito de bem receber, de servir.

Entrevista n.º 3: Entrevista presencial a Arminda Meireles, anfitriã da *Casa de Campo*, 27 de junho de 2012.**Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa do Campo*?**

Foram experiências boas. Seguimos o caminho certo. Deu trabalho. Há 28 anos não havia nada! Apenas pedi financiamento ao Fundo de Turismo. Pedi 2000 contos para preparar três quartos e uma *suíte*. Fomos devagar.

Gostava de ter cá os professores. Fui a primeira pessoa oferecer a casa à escola. Quando falaram do Turismo de Habitação... era uma forma de ter gente em casa; de ganhar algum.

Tinha um negócio anterior de roupas. Vinham muitos clientes. Aqui funcionava a vinícola, onde temos o salão de festas. Antes da CEE, sonhei pedir algum para ter alguns quartos. Nessa altura, emprestavam dois anos carenciados de juros. Por aval bancário, não por hipoteca. Juro a 8,5%. Tinha uma ajuda moral do Dr. Elísio Neves, Presidente da Região de Turismo da Serra do Marão (RTSM). Ia a Lisboa sozinha, disse que não hipotecava. Foi um ano em que toda a gente me batia à porta. Fiz-me sócia da TURIHAB. O presidente da RTSM disse que Portugal ia entrar para a CEE. Vieram jornalistas. Nessa altura, o Licínio Cunha disse que aprovava a piscina. O presidente da RTSM trouxe o Licínio Cunha, que aprovou a construção da piscina junto da CEE.

Comecei a adorar ter as pessoas aqui. Tive de acabar com a loja. Comecei depois do 25 de abril de 1974. Alugava os quartos aos professores. Como gostei da experiência, disse que ia para o turismo. Os meus filhos eram novos, então. Gostei muito do primeiro ano em que trabalhei. A TURIHAB marcava. Servia o jantar, eles adoravam. Então, o Licínio Cunha disse que podia meter o projeto. Tive só de pagar 30% a fundo perdido.

O jardim é o *ex-libris* da casa. Estamos para trabalhar e queremos trabalhar! Fizemos obras nos quartos e na sala. Começou assim. Foi uma vida muito dura. É preciso haver imaginação. Nesta altura já se sustentava. Fizemos a piscina e remodelámos. O meu filho contratou as pessoas. Os dinheiros vinham vindo conforme as obras. Fiquei com grandes amigos na Direção Geral de Turismo. Sempre quis trabalhar em turismo. Fiz as primeiras obras com 2000 contos. O Sr. Presidente da RTSM, de oito em oito dias, vinha com pessoas.

Este ano, temos tido sempre pessoas a sair e a entrar desde abril. A frequência são holandeses e alemães. Temos muitos portugueses. Senhores do Algarve que fazem cá sempre férias, fogem do trânsito de turistas na época alta no Algarve.

Quando a minha filha deixou de criar os filhos já começou a dar uma ajuda. Gosto disto! A *Casa de Campo* era a casa-piloto da zona.

Mesmo com a crise, não podemos cortar. Os holandeses estão a comprar terras para receber pessoas, possivelmente sem licença camarária. A minha filha vai averiguar.

Na altura, o Presidente da Câmara não queria que esta casa se abrisse ao turismo. Mas a mulher queria. Depois, abriu-se ao turismo a *Casa de Canedo*. Quando tinha a casa cheia, mandava para eles.

Há oito anos mantivemos o projeto. Restaurámos a vinícola. O engenheiro disse que era a melhor obra que tinha visto.

As holandesas que cá estão passam cá três noites. À uma da manhã ainda estão na piscina. É preciso a maior das atenções. Damos um bom pequeno-almoço (com ovos, etc.), não fugimos à crise! Temos de receber bem, por isso vivo aqui! Amanhã as holandesas saem. Gosto de estar em casa.

E foi assim que continuamos. E temos lá fora uma casa feita. Os estrangeiros chegam cá com revistas estrangeiras. A casa está conhecida em todo o mundo. Ano passado, havia Israelitas. Não temos férias!! Os israelitas disseram que, se as mulheres não gostassem, iam-se embora no próprio dia. Deliraram.

A minha filha também gosta muito. Indicamos os restaurantes. A TURIHAB diz que a *Casa do Campo* é especial. Se não houvesse turismo, não podíamos ter a casa. Ainda gastamos muito, ainda temos um aval bancário. Quando se assume os compromissos... A minha filha não tira férias. Há 50 anos fiquei com 900 contos para pagar [contas]... À noite, imaginava-me a trabalhar para o turismo. Também estou contente porque a minha filha gosta muito disto.

Temos de trabalhar. Eu já perdi uns quilos neste verão. Às vezes, faz-se uma festa no salão. É uma coisa que gostei de fazer. Depois do projeto, é obrigatório trabalhar mais de 10 anos.

Temos muitas visitas guiadas no jardim. Agora temos agências só para os jardins. A minha filha propõe às agências que eles almoçem e, depois, vejam o jardim. É um jardim histórico, não há outro assim na Europa em japoneira. O jardim está em todo o mundo. Um fotógrafo japonês chegou e tirou umas 300 fotos – estava louco! A torre começou a ser construída no século XV e a casa terminou de ser construída no século XVIII.

Trabalhamos com entusiasmo e não com sacrifício. Esta foi a casa-piloto para o Presidente da RTSM.

Tudo o que seja biológico faz parte. Servimos ovos da casa, daí que saibamos da sua qualidade. As compotas são feitas aqui. A abóbora é nossa. É tudo feito em casa. Até o chá é daqui. No jardim tem cidreira e hipericão. Gosto...

No edifício ao lado está a decorrer um curso de restauração com o 12º ano. Temos uma cozinha fabulosa. Nas épocas baixas pode haver um casamento, uma reunião. O meu filho montou uma cozinha. Há formadores que ministram cursos de formação de Vila Real.

A cozinha é só para eventos. Quando temos eventos, não temos turismo. O piso de baixo é um espaço muito bom. Antigamente, antes das obras, aí estavam situados arrumos, garrafeiras, aposentos para arrumar a lenha e para alfaias agrícolas. Os turistas vêm para aqui, é um espaço muito bom. O espaço do jardim é muito grande, com vistas para o Marão.

Tudo foi à feição. Cheguei a propor a venda da casa. Nunca me deram abono pelos meus filhos. Eu só tinha dívidas. Pouco depois do 25 de abril de 1974, um professor atravessou o jardim com os alunos, passando por uma porta por que não era suposto passar – porque havia outra porta de passagem – eu cheguei a dizer-lhe para sair e entrar pela outra porta. Ele chamou-me de fascista. Logo depois, disse que, se voltassem a entrar em minha casa sem autorização, disparava, não tinha nada a perder, estava cheia de dívidas. Na vila esta ação deu brado.

Preferi o turismo à loja, porque assim arranjava a casa. Pedi 2000 contos de início, tive de pagar 8,5% ao Fundo de Turismo. Agora a minha filha está aqui. Muitas casas de Turismo de Habitação dizem que estão fechadas mas não estão e receberam fundos. Tínhamos uma vinícola. O vinho chegou a ganhar uma medalha de ouro no Brasil e vendíamos para Angola.

Já exportávamos vinho nesse tempo. Quando fechámos a vinícola, estava toda degradada. Fazíamos criação de porcos. O meu sogro dedicou-se à agricultura. Tinha loja em Guimarães. Casei enquanto ele ainda era vivo. Entretanto, faleceu o meu sogro e a minha sogra. A casa estava em nome do meu marido. Estávamos casados em separação de bens. Só quando os meus filhos fizeram 18 anos é que se pôde legalizar a casa. Agora está a minha filha à frente disto. É ela e o meu genro que tratam das marcações. A minha filha vem três dias por semana. O agosto passa-o cá, se não está em Guimarães.

O meu marido faleceu em 1968 e fui logo à escola pedir para alojar professores. Tive sempre os mesmos professores alojados.

Entrevista presencial a Gabriela Meireles, anfitriã da *Casa do Campo*, 27 de junho de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa do Campo*?

As experiências como anfitriã são todas boas. Gente simpatiquíssima, alegre, educada. Os estrangeiros não incomodam. Temos tido a sorte de ter tido clientes excelentes. Tem sido gente fantástica e muito agradável. Convive-se muito, aprende-se. A casa é pesada e o Turismo de Habitação...

A casa é pesada?

Esta convivência faz-nos esquecer como é complicado gerir uma casa destas. É de tal forma agradável!

Numa outra entrevista, um outro proprietário de um empreendimento de Turismo de Habitação disse que tem uma categorização de hóspedes. Isto merece-lhe algum comentário?

Não tenho uma categorização dos hóspedes! Há pessoas que, quando começou o turismo, achavam muito bom trabalhar com os estrangeiros e que com os portugueses era impossível. Os hóspedes são sempre tratados da mesma maneira, não faço catalogação deles. São o mais agradável possível e são recebidos todos da mesma maneira. Há diferentes tipos de clientes. Há o cliente que entra numa casa. Há o cliente que entra numa casa que não incomoda. Muitas vezes, estas pessoas passam por esta casa tão depressa que nem há possibilidade de fazer esta apreciação. Há pessoas que são mais curiosas. Não há distinção.

As pessoas não sabiam muito bem o que era Turismo de Habitação. O estrangeiro é isto que procura. O cliente nacional tinha, no início, dificuldade em saber o que era isto. Os espanhóis pensavam que eram “paradores”. Nos primeiros anos, as pessoas achavam que isto eram “paradores”. Já sabem que vêm para o Turismo de Habitação. Já sabem qual é a diferenciação. No princípio, as pessoas não estavam elucidadas. Quando fazem uma reserva, perguntam se não estão a alugar uma casa.

No princípio, nos primeiros anos, o batismo era preciso que corresse bem, senão a pessoa não repete se corre mal. Perguntámos, muitas vezes, aos estrangeiros se era a primeira vez. Talvez

demos muitas informações para o batismo não ser afetado. Quantas vezes são as próprias pessoas que vão passando a mensagem? Uma pessoa que tenha uma má imagem não repete.

No inverno não quero fazer uma noite. Ficam com uma imagem negativa e isso não é bom. No inverno não compensa trabalhar uma noite ou duas. Ficam com uma má imagem. Tudo mais escuro. Só vão ver defeitos e poucas qualidades. Não veem o jardim. As coisas funcionam assim. As pessoas devem ter consciência do que têm para dar.

Os clientes têm sempre razão. Temos de ser profissionais; sem ser muito formais. Estamos perante um cliente a mostrar os valores.

Estou a fazer um serviço público. Que as pessoas levem uma imagem positiva do Turismo de Habitação, de Portugal.

A casa está em quatro roteiros diferentes das agências. São, normalmente, sete dias e temos três noites.

Preocupação com a imagem. Tem de se pensar no futuro. Não se pode dizer logo para ir embora e está o assunto resolvido.

Disse que os clientes, quando fazem reservas, fazem perguntas. Pode falar-me mais sobre isso?

Pelo tipo de perguntas identificamos o cliente. Fazem perguntas que não fariam se conhecessem – digo: este é a primeira vez que vem! Perguntam se têm horas para chegar. Se fecha a porta à noite. Se tem quarto de banho nos quartos... Isto é de pessoa que vem pela primeira vez para o Turismo de Habitação. Perguntam o que podem fazer. A pessoa pode passear, ver a natureza. As pessoas querem vir mas estarão mais à espera de férias programadas. Às vezes, andamos neste toma lá dá cá.

Perguntas normais: o que oferece a casa? Tem restaurante perto?

Os estrangeiros trazem o Douro na cabeça. Tento situar a casa geograficamente para as pessoas acharem que não estão num sítio sem saída. O que fazem? Podem fazer passeios ao Alvão. As pessoas percebem que isto não é um hotel com ginástica marcada na hora. O estrangeiro está mais elucidado. Eles souberam primeiro que os portugueses. Foram os primeiros a procurar o Turismo de Habitação. Depois passou a ser moda. As elites portuguesas descobriram...

Como seria um dia típico na *Casa do Campo*?

Levantar, tomar o pequeno-almoço. O estrangeiro vai passear, não precisa de auxílio. Quando tem dúvidas, ajudamo-lo. No fim da tarde repousam. É um dia típico de um estrangeiro. O português é diferente, procura pelo sossego. Têm filhos pequenos. Pouca gente. Passam mais o dia no jardim. O estrangeiro gosta de ver, de conhecer. Toma o pequeno-almoço e vai descansar. Ofereço uma garrafa de vinho. O português faz umas férias mais sossegadas.

Os estrangeiros... pequeno-almoço, ver papéis; oriento uma série de restaurantes. Eles vão e só regressam ao fim do dia. O português vem muito para descansar. Começa a fazer menos praia porque o sol faz mal e querem que os filhos venham ver o que é o campo. Passam umas férias mais económicas. Aqui os preços não são como na cidade ou nos locais turísticos.

Entrevista n.º 4: Entrevista presencial a Piers Alexander Gallie, anfitrião da *Quinta do Convento da Franqueira*, 22 de agosto de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Quinta do Convento da Franqueira*?

Para o Turismo de Habitação, a ligação entre o dono da casa e os turistas é muito importante. Tem de dar-se-lhes tempo. A maior parte das pessoas ficam perdidas no Porto. Eu dou-lhes um mapa... Mando muita gente para o Mosteiro de Tibães, mesmo pessoas com famílias, tem os jardins com tanques. Temos Guimarães, com acontecimentos ao final do dia pelo centro da cidade. Temos um mapa onde aconselhamos o melhor sítio para estacionar e a mesma coisa acontece com Viana e Braga. Há americanos que querem visitar o norte num dia [risos]! Envio-os para a Peneda, mais do que para o Gerês.

Pode-se perder bastante tempo. As pessoas vêm para cá porque não é um hotel. Têm uma brochura...

Quanto à restauração, é preciso dar-lhes umas dicas. Tenho uma lista para Barcelos, algumas para o Porto e por aí fora, o que faz com que eles tenham umas férias mais fáceis. A parte da comida e do aluguer dos carros é mais prática. Agora, com o novo sistema de portagens, é mais fácil do que com o anterior.

Há festas pontuais. Tive uns velhotes que queriam assistir às festas de Viana e aconselhei-os a não irem. Em junho há o artesanato em Barcelos. É preciso ver o que está a acontecer, tenho a *Time Out*, que ajuda as pessoas.

Procuro ligar as pessoas à parte cultural em Guimarães, por ser capital europeia da cultura. Quanto à praia, as pessoas podem ir à Póvoa, que não é o sítio mais indicado. Praia boa é em Afiife.

Tem de se ver o pessoal que se tem, alguns querem festas e outros têm de fugir para sítios mais calmos, tem de se ver o tipo de turista que se tem.

Pode falar-me mais sobre isso?

É difícil ter um padrão. Temos casais em lua-de-mel e gente com 86 anos. Temos pessoal de níveis sociais completamente diferentes e pessoal que vem de qualquer lado. Não há um tipo de turista. O que os liga é serem independentes. É esse aspeto que os une. As pessoas que vêm, normalmente querem ver cultura (arquitetura, museus, etc.), mas há, também, pessoas que ficam à beira da piscina ou da praia. Os norte-europeus queriam praia, mas agora as pessoas estão a fugir da exposição exagerada ao sol, devido ao risco de cancro de pele.

Geralmente, são pessoas que têm uma certa cultura. É o aspeto cultural que lhes interessa.

Há pouco disse que o Turismo de Habitação não é um hotel, pode falar-me mais sobre isso?

O Turismo de Habitação é uma casa de família que está aberta a hóspedes. É dessa maneira que se enquadra. Há pessoas que conhecem bem o sistema de *bed & breakfast* e o utilizam numa forma de turismo mais informal e pessoal.

A tendência dos últimos anos é tornar o Turismo de Habitação parte integrante da atividade turística. Há uma tendência para ter inquéritos, certificação – está-se a tentar profissionalizar uma coisa que não o é. Há casas que fazem um belíssimo turismo só com dois quartos. Não é preciso um palácio.

O mais importante é a localização. Se esta casa fosse em Sintra tinha ocupação de 100%. A feira de Barcelos é fundamental. Os americanos sabem que há uma feira em Barcelos – é isto que põe a casa no mapa. Se não fosse isso, a casa não teria tanta gente.

É sazonal, há umas casas que têm mais gente na primavera, têm percursos e têm gente no outono porque as pessoas querem fazer passeios a pé. Aqui, no inverno, não há nada que possa trazer os turistas aqui. Cá a norte o golfe caiu rotundamente. Há um golfe projetado para Guimarães que já está há 12 anos parado. O golfe, para ter impacto no meio dos golfistas, tem de ter condições. Os golfistas gostam de beber uns canecos no final dos jogos. Eles querem tudo dado – *everything on a plate!* No golfe de Ponte de Lima, as pessoas não jogam. Quanto ao golfe da Póvoa, as pessoas não vão lá. Com a crise, os portugueses vêm o golfe como um luxo.

Geralmente, nos países do norte da Europa, toda a gente joga golfe. Aqui o clima não é suficientemente estável, como é na Praia del Rey. Aqui o forte é a cultura. As pessoas podem ou não gostar da cidade do Porto, mas ali encontram cultura: o mercado do Bolhão, a Ribeira, arquitetura moderna, que dá para por no mapa a cidade. Há a parte cultural de Braga e Guimarães. Mas, no inverno, as cidades não são suficientemente atrativas.

O importante é a localização. Às vezes, há pessoas que gostam de solidão, vão para um monte Alentejano, mas depois têm de andar duas horas para encontrar civilização.

No princípio, havia subsídios para pôr telhados nas casas. Agora há bastante dinheiro para fazer projetos. Mas a papelada que se tem de preencher é tanta que afugenta. É preciso ter isto e aquilo, licença de utilização, tanta coisa!

A média nacional de ocupação é de 10%, com esta taxa não há programa que tenha visibilidade. Isto é mais uma via de preservar o património. O custo de preservar uma propriedade antiga é grande porque há sempre coisas a necessitarem de manutenção. A situação económica faz com que venham poucos turistas nacionais. Há casas que têm mais gente pela sua localização.

Agora que estão a falar em reavaliar as casas, há proprietários que estão com medo que as casas sejam avaliadas por um preço superior e, depois, tenham de pagar mais imposto municipal sobre imóveis. Os gastos de preservação são muito grandes, não se trata de um apartamento, mas de uma casa com milhares de metros quadrados.

O turismo dá uma certa alegria no sentido em que as pessoas escrevem no livro que gostaram de estar na casa e dá prazer estar com as pessoas aqui em casa. As pessoas, às vezes, ficam maravilhadas, encantadas. É um retorno do trabalho que se fez.

É uma atividade muito sazonal, não é que se ganhe muito. Não é o turismo que vai salvar estas casas.

Em Inglaterra, as casas têm de ter um restaurante ou algo assim para manter a ocupação no inverno. Em Espanha, há *Pazos* que já têm chefes de cozinha, são mais hotéis do que Turismo de Habitação. Talvez seja esta a forma de as casas manterem a ocupação.

Seria necessário mais mercado interno. Os estrangeiros acabam em outubro. O mercado interno não é suficiente. De certa forma, é isto que o Turismo de Habitação e o TER enfrentam. A

procura nacional não chega para manter isto ao fim de semana. As pessoas, antes de saírem de suas casas, têm de contar os euros e estes não chegam.

Sermos membros da TURIHAB ajuda em certos aspetos. Temos uma central de reservas. Agora, quase que desistimos de estarmos presentes nas feiras para manter os contactos. A associação ajuda-nos a estarmos a par da legislação, já que pode vir a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Se não se conhece a legislação pode-se ser multado. Quanto à Câmara, tem de se ter licença de habitação e estar inscrito no turismo. Ser membro de uma associação ajuda a estar em contacto com essas questões.

Antes, trabalhava muito com agências de viagem, agora quase toda a gente tem o seu *website* e trabalha-se muito com a *internet*. Tem vantagens e desvantagens. Trabalha-se com muita gente, mas a oferta é muito grande. Quem tem uma segunda casa, arrenda-a. Há uma concorrência enorme, alguma escondida e outra legal. É difícil manter os preços quando há aqui umas casas que cobram 30 euros por noite.

Agora é possível que, tendo um Turismo de Habitação, seja normal que, no campo, haja alguma atividade turística. Como não tenho vinha neste momento, também não estou a puxar por essa parte. Em geral, posso ter alguma atividade agrícola porque as pessoas cada vez mais vivem na cidade e estão interessadas naquilo que acontece nos campos.

O que é que se pode oferecer: paz, tranquilidade. Esta zona é bastante tranquila. Tem de se ter piscina – é essencial – já ter um *court* de ténis é irrelevante, quanto às bicicletas, estando a casa localizada no monte, ninguém está interessado.

Não se pode pôr num *website* aquilo que se vive num sítio destes. A parte do ambiente. Pelo facto de as pessoas sofrerem de um excesso de *stress*, há um contraste aqui, uma vez que é um local tranquilo e mais sossegado e dá para descansar um bocado. Para quem vive nas cidades, a vida é mais ativa, mais sujeita a pressões. Às vezes, as pessoas, ou pretendem mais tranquilidade, ou gostam que não haja vizinhos e por aí fora...

Como se sente enquanto anfitrião?

Não tenho problemas. No entanto, dá uma certa responsabilidade para fazer com que os hóspedes tenham férias agradáveis. A parte do turismo empata tempo, tem que se conversar e ver se está tudo bem. Alguns hóspedes gostaram da zona, do que viram e descobriram.

O anfitrião tem de ter uma certa vocação para lidar com as pessoas. Ajuda falar mais línguas, que não só a materna e o inglês, também o francês e o alemão. E, no futuro, indiano, chinês, etc. E, se calhar, no futuro, a Europa vai ser um museu e será preciso aproveitar esses mercados. No futuro, haverá gente com dinheiro que quer visitar a Europa e será gente desses países que irá sustentar o turismo.

Há pouco disse que o turismo empata, pode falar-me mais sobre isso?

Tem de se falar com um casal e depois aparece outro, um vai para o Porto e outro vai para Guimarães – tem de ocupar tempo. Na época das vindimas eu não queria gente, porque trabalho até às duas, três da manhã. Neste período, organizar os pequenos-almoços é muito complicado.

O turismo nunca será uma atividade principal, porque é sazonal. Teria de se vender outros produtos. Mesmo com os vinhos, o turista não os pode levar no avião. As compotas não vão dar muito mais rendimento.

Há casas ligadas ao Vinho do Porto que estão a utilizar chefes de cozinha, mas o mercado interno não é suficiente. É isto que trava o aumento da atividade e o tempo que se pode aproveitar para que isto se torne mais rentável.

Entrevista n.º 5: Entrevista presencial a Fátima e José Manuel Mendonça, anfitriões e proprietários da *Quinta de Monteverde*, 24 de agosto e 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Quinta do Monteverde*?

... Motivação... teve duas vertentes...

Para quem não for rico, é difícil conservar um património à custa das poupanças de uma pessoa que vive do seu trabalho. Quando herdámos a propriedade, pensávamos que era uma casa de férias. Quando se fazia obras, era quase como se comprássemos um telhado novo. A sensação era que só terminávamos a obra quando tivéssemos 80 anos.

A solução para um projeto de investimento era usar a casa para prestar um serviço de Turismo de Habitação.

Outro fator era a motivação. O motor foi a minha mulher. A minha mulher despediu-se de um trabalho numa firma para tomar conta do projeto, porque percebia que ia gostar.

Vivemos em Inglaterra três anos e lá a minha mulher ganhou o hábito de receber amigos. Em Inglaterra tivemos de remodelar uma casa antiga. Havia, da nossa parte, gosto em recuperar uma casa antiga. A minha mulher gostava de receber amigos.

Havia uma necessidade de cobrir custos, bem como gosto e prazer nesta atividade.

... Estratégia...

O negócio do Turismo de Habitação já existia. Nós fomos, como clientes, dormir a vários sítios: *Casa de Sezim*, *Casa de Rodas*, *Paço de Calheiros*. Tentámos fazer igual ou melhor nas coisas boas e bem nas coisas más, porque vimos coisas mal feitas no Turismo de Habitação. Algumas casas com cheiro a mofo, frias...

... Filosofia...

Perceber o que, do ponto de vista do cliente, era procurado. Era preciso perceber como isto funcionava, que tipo de turismo praticar... A decisão que tomámos foi fazer Turismo de Habitação, queríamos contemplar um segmento sofisticado. O serviço teria de ser algo mais do que oferecer o espaço. A casa tinha de ter piscina; *court* de ténis... A casa tinha de se posicionar numa faixa de topo. Era preciso financiamento e foi apresentado ao organismo de turismo.

A casa está em vias de classificação pelo IPPAR há mais de 20 anos – os serviços públicos são inacreditáveis! A câmara é inacreditável!

... Dificuldades...

Abrimos em 2001. Como chegar ao mercado? Nessa altura, havia a TURIHAB e um *broker* que se chamava *Brokers' House*. Pagávamos uma comissão e, na altura, estava em crescendo. Depois, havia a *Solares de Portugal* e a *Manor House of Portugal*. A *Solares de Portugal* foi escolhida por causa da central de reservas.

No início, a *Solares de Portugal* achava que a casa não podia ser de classe A. Mas a casa insistiu e entraram diretamente para a classe A. Neste momento, muitas poucas casas são *Casas Antigas* e estão no preço máximo.

Começámos a operação e as obras tiveram várias fases: a primeira em 2001, a segunda em 2004, outra em 2007/8 e outra em 2010/11, até chegarmos ao ponto em que estamos agora.

Temos quase um hotel: serviços de encomenda para os hóspedes, televisão por cabo, *internet*, *wireless*, etc.

Às vezes há equívocos, porque pensam que isto é um hotel. Não temos receção 24h, não temos *room service* – não temos esses serviços porque não há dimensão.

Em termos de mercado, o grande *boom* foi o Euro 2004, que foi um verão muito forte. Houve uma altura em que achámos que isto estava estagnado porque dependíamos dos outros para fazer a nossa promoção, o que estava a tornar-se insuficiente. Nessa altura, tinha, talvez, 30 % de reservas diretas e 70 % provenientes da TURIHAB e *Manor Houses of Portugal*.

Depois houve um *clac!* Um cliente falou-nos do *site Tripadvisor*, que nos estava a passar ao lado.

Tínhamos um *site* amador feito por mim e por um amigo meu. A parte de imagem e *branding* era toda de um enorme amorismo. Não tínhamos visibilidade porque não saíamos nas revistas e pensávamos que não tínhamos mais hóspedes porque não saíamos nas revistas. [...] Sucedem que não queríamos pagar.

Nas revistas profissionais do setor, como a *Evasões*, não conseguimos sair. Só conseguimos cobertura jornalística no jornal *Público*, mas não em revistas sofisticadas, pois pediam dinheiro. Julgávamo-nos estagnados porque não saíamos nas revistas. O que nos faltava era imagem, *marketing*, *branding*... Contratámos serviços profissionais, que fizeram um serviço de *internet* novo. Os clientes iam ao *Tripadvisor*... Passámos a ter mais de 60% de reservas diretas.

Utilizámos outro *broker*, o *Portugal Bureau*, que trabalhava quase só para a Dinamarca. Ano passado foi o melhor ano de todos! Os hóspedes punham-nos sempre no topo. Coisas importantes: ambiente familiar com sofisticação, extremo cuidado com a limpeza, pequeno-almoço excelente, pois é preciso variar. O nosso pequeno-almoço rivaliza com o de um hotel de cinco estrelas!

É preciso disponibilidade para informar e conversar com os hóspedes, mas também paciência, tempo e gosto. Com isto, os hóspedes colocam-nos num bom posicionamento. Em abril último, entrámos no *Booking.com*. Neste momento, o *Booking* já representa, *grosso modo*, 30% das reservas, as outras centrais de reservas 20% e a reserva direta 50%. Hoje em dia, a *internet* e as vendas eletrónicas são fundamentais.

Se o ano passado foi o melhor de sempre, este ano também o será. O aeroporto Sá Carneiro e as companhias aéreas de baixo custo têm sido muito importantes, porque trazem muitos hóspedes.

(Até agora falámos de motivação, posicionamento, operação de *marketing* e canais de vendas). Mas a visibilidade que temos, quer no *Tripadvisor*, quer no *Booking* trazem uma pressão extrema. As expectativas aumentam. No passado, quando as pessoas viam a casa no *site* da TURIHAB, não vinham com grandes expectativas, mas o mesmo já não se passa agora, as pessoas já vêm com grandes expectativas.

Deste modo, existem riscos, o risco de confundirem isto com um hotel e terem expectativas de serviços que não oferecemos.

A única nota média que recebemos num *site* foi de uma pessoa que ficou desiludida por não termos restaurante. As pessoas que não estejam à espera de um serviço de refeição e um serviço de receção durante 24h dão boa nota.

Outro risco é a sustentabilidade. Continuar a haver pessoas a quererem preços competitivos. Não é importante só faturar, mas também as margens operacionais são relevantes, desde que nos mantenhamos sempre muito competitivos.

Uma das coisas que pretendemos ter aqui é um serviço personalizado de refeições que sejam mais do que um *bed & breakfast*. Queremos criar um *hospitality management* em Turismo de Habitação, que não tem nada a ver com os *resorts* das Caraíbas, onde está tudo incluído.

No serviço personalizado de refeições, uma ou duas vezes por semana perguntamos aos hóspedes se querem jantar cá. Mas não queremos competir com os restaurantes.

Há hóspedes que fazem uma estadia longa e, porque querem beber e têm filhos, preferem jantar aqui em casa. Temos de gerir isto para termos a sala cheia. O que servimos é igual para todos. Não temos serviço à carta. O *buffet* de sobremesas é pago à parte. Não é o restaurante que é o negócio principal. É um extra, cujo objetivo é ser complementar. Este é o único serviço que é pago à parte – *hospitality management* é o pacote.

O resultado é que o hóspede que vem para aqui é sofisticado. Há, também, hóspedes repetentes que ficam presos, que se fidelizam. Temos um hóspede que, em 12 anos, veio oito anos seguidos e houve vários que, em 12 anos, vieram quatro ou cinco vezes. Vêm, frequentemente, em estadias grandes – uma semana, doze dias – tanto os que repetem como os que não o fazem.

Quando começámos, demos conta de que não há uma imagem completamente favorável: ou porque os hóspedes tinham estado em casas frias, ou porque o atendimento não era bom. Ou seja, havia um conjunto de problemas que davam mau nome ao Turismo de Habitação.

Não obstante, algumas casas estão a renovar-se. Os filhos dos antigos proprietários pegaram na gestão das mesmas. De facto, houve fases em que qualquer pessoa pegava na casa e fazia Turismo de Habitação!

Se o hóspede vai à casa de Turismo de Habitação e fica desapontado, isso vai ser negativo para as casas, penaliza a imagem do conceito.

A TURIHAB tem feito um serviço de certificação que tem obrigado as outras casas a terem determinados padrões.

Há um trabalho relativo ao tipo, nível e tratamento da informação que os hóspedes esperam. Quase que tem de ser criada por nós uma informação local muito indexada ao Minho e aqui à freguesia, tendo uma base do tipo: “em Guimarães que restaurantes vou sugerir?”; saber que não existe informação em inglês do Gerês... Os *sites* institucionais da região são péssimos. A câmara de Viana do Castelo não tem o *site* em inglês. Por seu turno, a freguesia de Castelo do Neiva também não está bem neste particular; no mapa da freguesia, a minha casa não aparece no sítio correto! Há um *deficit* de informação! Nós, porém, temos o nosso guia bem feito.

Fala-se tanto de Guimarães, [capital europeia da cultura 2012], mas há um hóspede inglês que não sabe. Pensam que o Minho está divulgado na Holanda, porque se fez lá uma campanha. Mas Viana não tem visibilidade. Não há divulgação. Veja este folheto cultural de Viana que temos aqui na mesa, não está em inglês, logo, só serve de decoração.

O serviço de informação devia ser feito de outra forma, com mais qualidade. Perde-se imenso tempo a dar dicas. Era preciso alguém que tivesse essa informação, com mapas da freguesia de Castelo do Neiva, porque acho que é importante. Há museus em Castelo do Neiva de que eu

nunca me lembro. Os museus fecham a partir das 17h. Temos cá a pesca artesanal de anzol e rede, que podia ser interessante para o turista.

Os hotéis têm pessoas que dão informações na receção. Mas no hotel há uma grande percentagem de pessoas que não perguntam nada. Aqui, as pessoas interessam-se e gostam de ser apapricadas.

Muitas destas casas são *bed & breakfast* e não dão informação nenhuma. Esta casa já começa a ser um *boutique* hotel. As casas de Turismo de Habitação que queiram estar no topo acabam por se transformar em algo que já não é Turismo de Habitação e também não é hotel.

Estas casas deviam transformar-se em algo do tipo *boutique* hotel, em que há muita ligação com o dono de hotel, num tipo de alojamento que não é de massas e em que todos os serviços sejam de pessoas que vão para um lar. Onde haja um tratamento muito pessoal. No hotel está lá um indivíduo, que hoje pode ser um e amanhã outro. São os mimos que o hotel não tem. No final, as pessoas oferecem-nos ou não.

Por exemplo, lá em baixo tenho uma lista em que se oferecem bebidas (*honesty bar*). Parte-se da confiança das pessoas. No fundo, as pessoas apontam se forem honestas. Não há muitas casas de Turismo de Habitação que façam isto, são sobretudo *bed & breakfast*.

Nestas casas que se querem comparar com um *boutique* hotel, as pessoas pedem um chá e serve-se com um paninho, tratamento que não há num hotel.

Acho que muitas casas foram inseridas em Turismo de Habitação, mas depois, gradualmente, começaram a transformar-se em *boutique* hotel ou hotel de charme. Acho que as casas deveriam estar inseridas no Turismo de Habitação, mas como *boutique* hotel ou hotel de charme. Porém, há casas de Turismo de Habitação que se limitam ao *bed & breakfast*. Há pessoas que estão muito apegadas àquilo que se fez há 20 anos!

Eu tenho um conceito de Turismo de Habitação, pois penso que o que existe caiu em desuso. Penso que a TURIHAB está muito agarrada à tradição. Vejo isto de forma diferente da TURIHAB.

Há algum tempo, comecei a desenvolver contactos com revistas, jornalistas chegaram a vir até aqui a casa, mas ninguém publicou nada. A *Solares de Portugal* foi a única que publicou. De resto, nunca conseguimos sair em nenhuma revista de turismo. As revistas sempre acharam que esta casa tinha uma linha conservadora e, por isso, não vendia. O público gosta de casas solarengas e de contrastes; gosta de tradições, mas num ambiente mais contemporâneo. Achavam que a nossa casa tinha um ambiente mais conservador.

As pessoas já não querem ir para os solares com ar de casa antiga a cheirar a mofo, a velho. Para mim, é esse conceito que deve mudar. Eu dou um ar muito mais contemporâneo em casa antiga. Os turistas gostam de coisas que tenham a tradição e o contemporâneo *together*. A *Solares de Portugal* tem a palavra tradição por detrás de tudo. Tem de ser *Solares de Portugal* mais qualquer coisa, senão não vende. Agora podiam ter aqui uma lufada de ar fresco.

Aquilo que se transmite ao hóspede tem de ser uma coisa mais personalizada. A maior parte das casas de Turismo de Habitação não tem um contacto direto. Têm a dona de casa que tem 70 anos e não fala inglês. Há casas belíssimas que não são divulgadas devidamente. Há casas melhores e piores que têm a mesma classificação. O hóspede gosta de História, ele gosta de ver a casa. Em Turismo de Habitação, os hóspedes têm contacto com o dono da casa e eles só

partilham algo connosco porque acham ótima a ligação ao dono da casa. Quando acordamos num hotel, tanto podemos estar em Kuala Lumpur como na Colômbia. É tudo igual, como no Sheraton. Os hóspedes gostam de sentir que estão em casa e, na maior parte dos Turismos de Habitação, sentem-se em casa.

Isto é mesmo um imprevisto. Nós somos uma família que gosta de receber. Mas não é só receber e, depois, afugentar as pessoas. Os hóspedes querem sentir os empregados e o serviço. Há hóspedes que querem uma relação muito próxima e são muito exigentes! A exigência aumenta inversamente às posses do cliente. Porém, há hóspedes que estão no seu canto e não querem uma relação mais próxima. É preciso saber o que o hóspede quer.

Não gosto de Turismo de Habitação, mas gostava que houvesse mais casas a ter um serviço direto. Eu procuro sempre *boutique* hotéis. No Sul de Itália e França há imensas casas deste tipo. Aqui no Norte não há assim tantas... No início, visitámos várias casas onde vimos coisas incríveis, como lençóis já usados a serem usados com outros clientes, cacas de nariz grudadas nos azulejos das casas de banho,... Hoje em dia, as coisas estão muito melhores. O presidente da TURIHAB não controla tudo. Quem lhe dera que algumas casas saíssem da associação! Algumas casas dão má imagem à *Solares de Portugal*, mas cada vez são menos. A *Solares*, que tem tão boa imagem no estrangeiro, procura contrariar esta impressão negativa.

Sempre quisemos apostar numa casa diferente!

As casas de Turismo de Habitação são todas muito diferentes, tendo um ponto em comum, que é a História. Deve-se receber com os doces caseiros, com os mimos. Todas as casas têm a sua proposta, a sua maneira particular de receber. Deve-se tentar que todas tenham um alojamento diferente de um alojamento massivo. Temos de ter uma postura diferenciadora de um hotel. Isto é um produto que se apresenta, não é só um *welcome drink*; a apresentação do quarto, limpeza, os bolinhos, etc.

Tem de se cativar o cliente, ele tem de ter uma envolvente, alguma coisa ligada à casa. Ele vai para a casa porque tem uma envolvente.

Adoro receber, mas também quero oferecer serviço de exterior. Não é só mimar os clientes. A informação da envolvente para fidelizar o cliente à região, para que ele continue a fazer as visitas que lhe faltam fazer. Trata-se dar o que o cliente quer, o que ele valoriza e não o que nós valorizamos.

Entrevista n.º 6: Entrevista presencial a João de Mello Sampayo, anfitrião do *Paço de Pombeiro*, finais de agosto/inícios de setembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião do *Paço de Pombeiro*?

Tivemos diversos tipos de experiência: a aprovação do projeto, o andamento da casa, a vontade de fazer e a atividade.

Princípio: o *Paço de Pombeiro* é uma antiga torre medieval que, supostamente, foi erigida em 1139 pela família de Ribavizela. Nesta época, havia duas grandes famílias na região, os Sousas e os de Ribavizela. O património foi-se mantendo sempre na família Mello e continua a ser Mello Sampayo.

A torre foi cortada ao meio em 1620 pelo João de Mello Sampayo, que aproveitou a pedra e fez esta ala da casa. O *Paço de Pombeiro* é uma torre de defesa do mosteiro de Pombeiro.

Nos anos 60 do século passado o meu pai fez obras de restauro. As obras acabaram em 1967 e, a partir daí, passámos a vir para cá. Já tínhamos laços com a casa. Estávamos em Lisboa e vínhamos aos fins-de-semana, tanto que mudámos para o Porto.

Eu entendo que o património, ou se cuida dele, ou, então, vende-se. Se se tem vontade, deve-se preservar ou entregá-lo. O Turismo de Habitação era uma solução.

Para darmos cumprimento às exigências legais fizemos remodelações. Cada quarto tinha de ter uma casa de banho. Aproveitámos para colocar duas chaminés, porque tínhamos de viver cá no verão e no inverno, e remodelámos a casa dos caseiros para ser um apoio ao turismo. Temos, ainda, uma biblioteca.

O turismo que fizemos tem 10 quartos: três no *Paço*, seis no novo edifício e fizemos um quarto familiar. Quanto aos hóspedes, os estrangeiros são outra coisa. Os portugueses fazem mais barulho. Temos tido uma evolução para melhor em relação aos dois tipos de hóspedes.

Quanto às reservas, eliminámos alguns portais onde estávamos e passámos a estar noutros.

Quando começámos, não tínhamos formação em turismo, sabíamos ter relações com as pessoas e apreendemos isto rapidamente. As coisas têm corrido bem. Este ano têm aparecido mais estrangeiros.

Já chegámos a sair na *Happy*, uma vez que tínhamos uma parceria com esta revista, pelo facto de sermos membros de um clube.

Estamos a começar. Agora, temos melhores turistas estrangeiros e que passam cá mais tempo. A maior parte vem dois ou três dias. Temos um casal que vai ficar cinco dias.

Uma coisa importante: a maneira de recebermos e as atenções que podemos ter. Temos os pequenos-almoços sempre com produtos frescos e naturais da quinta. É uma coisa que os turistas estrangeiros gostam. As atenções fazem parte do atendimento. Procuramos ser bem-educados, receber bem. Os hóspedes merecem toda a nossa atenção. O pequeno-almoço está incluído. Se, por exemplo, temos pêssegos caseiros, pomos-los. A meio da tarde, vamos lá para vermos se precisam de alguma coisa.

Temos para oferecer silêncio, sossego, ar puro, ar livre, temos cinco hectares de vinha... Sossego, descanso, leitura e meditação é aquilo que pretendemos que eles se lembrem da sua estadia no *Paço*.

Não servimos jantares, mas, a pedido, tentamos fazer coisas que tenham a ver com a comida tradicional. Servimos vinho verde, o da nossa adega. Temos vinho do Douro, uma vez que os portugueses têm dificuldade em beber o vinho verde. Temos uma ligação com uma quinta do Douro. O vinho vem para aqui diretamente do produtor.

Pode falar-me mais sobre os portais de reservas que utilizaram?

Tateámos um e tateámos outro. Consultámos um portal espanhol que estava mais virado para outro tipo de pessoas. Não fazemos descontos, senão o turismo não se paga. Somos rígidos nos preços. Porém, se o hóspede permanecer durante uma duração superior... Um português que ficou nove dias ficou a um preço diferente. É uma política de baixar preços personalizada. Há casas à volta que baixam o preço. Nós temos de manter um serviço de qualidade: ter os produtos necessários nos quartos... e isso tem custos. Não podemos estar a baixar os preços prejudicando a qualidade. Depois, há os comentários aos portais. Obrigamo-nos a cumprir uma *check-list* permanente, mesmo quando não tenhamos ninguém. Daí que, se aparecer alguém de repente, temos sempre os quartos preparados. Estes turistas de hoje, por exemplo, foram reservas diretas. Bateram à porta e ficaram.

Este novo edifício que construímos é uma obra-prima de arquitetura. Um quinhãozinho dos hóspedes são os arquitetos. O edifício é uma obra-prima do arquiteto César Machado Moreira. O edifício está muito bem estruturado. Tem lá tudo, uma salinha... Está em dezenas de *sites* de arquitetura. Quando foi produzido, foi tido como uma coisa muito boa.

O investimento foi feito por nós, submetemo-nos a um projeto do Turismo de Portugal, ao abrigo do programa CIVTUR. Recebemos uma tranche que é de 50% do investimento. Recebemos 50% e tivemos de devolver metade. 25% é a fundo perdido. Apresentámos o projeto em 2006, em 2007 foi-nos entregue pelo Secretário de Estado o [financiamento?].

O Turismo de Portugal foi importante para nós, senão nada disto era possível. Acresce que há uma legislação em que o IVA na construção civil passou a ser do adquirente. Ainda não pagámos IVA. É uma coisa comum para toda a gente, tudo que é construção civil não paga IVA.

Como se sente enquanto anfitrião?

Tratamos os hóspedes com um bocadinho de carinho. Temos de fazer o registo dos hóspedes e passamos fatura a toda a gente. Os hóspedes têm acesso a uma cozinha de apoio onde se podem servir quase como se fosse um minibar. Depois, têm os papéis onde registam o que gastam. Fazemos umas saladas de apoio à piscina.

Não só fazemos o registo de todos os hóspedes como temos a contabilidade disto tudo. Temos obrigação de declarar ao Instituto Nacional de Turismo quem dormiu aqui.

Tivemos problemas com o IPPAR e a Câmara Municipal. A casa está há 20 anos para ser classificada imóvel de interesse público!

Temos os registos de toda a gente. Ficam registadas tanto as pessoas que nos contactam através do *Booking.com*, como as reservas diretas, porque nos *sites* há comissões.

Recebemos as pessoas, fazemos conversa. Perguntamos o que eles fazem. A comunicação com esta gente é importante! Há uns que dão pouco azo à conversa, mas nem todos podem ser iguais!

Quando as pessoas dão azo a conversa, nós temos de ser muito atenciosos com eles. A maneira como recebemos, como tratamos, como falamos com eles é relevante. O trato com as pessoas será, talvez, a coisa mais importante.

Os quartos são os quartos – a limpeza é importante. Os pequenos-almoços são uma coisa importante. É dormida com pequeno-almoço incluído. E, depois, não temos mais nada para dar a não ser o que vai cá dentro! A seguir ao jantar, eles vêm à biblioteca e, depois, despachamo-nos para ali.

A relação com as pessoas é uma coisa importantíssima, só não fazemos por eles aquilo que não pudermos.

Diferenciamos em relação ao hotel. Aqui, há um tratamento personalizado. Temos de ser diferentes. No hotel, diz-se: “está aqui a chave e vá lá ver o quarto”. Aqui, a minha mulher mostra o quarto. O hóspede diz se gosta ou não gosta. Acompanha-se e explica-se tudo. Ao passo que, quando entramos nos hotéis, ninguém explica nada. Não têm tempo.

É uma coisa personalizada. A nossa atenção com os hóspedes tem de ser uma coisa importante. Não temos clientes, só temos hóspedes. Este tratamento tem coisas muito pessoais. Procuramos particularizar o mais possível para que as pessoas se sintam em casa. É de definição do Turismo de Habitação as pessoas irem para casa por saberem que os donos da casa estão lá. É diferente, é da natureza de cada casa. Na generalidade, o Turismo de Habitação procura corresponder a isso. As pessoas que têm Turismo de Habitação fazem isso com naturalidade. Têm isso.

* * *

Para que o projeto pudesse ter sido aprovado, teve de se incluir uma casa de banho em cada quarto; aquecimento central. Houve um acrescento de conforto e aproveitámos uma casa que tem parte da biblioteca, tem DVD, plasma e *snooker*.

O facto de o projeto ter sido concebido por bons arquitetos fez com que tenha sido citado em revistas estrangeiras, guias de arquitetura.

Acrescentámos, ainda, *internet wireless*, dispensamos bicicletas aos turistas se estes assim o pretenderem. Pusemos uma máquina de multibanco – são as *amenities*. Coisas que não tínhamos de início e que vimos que facilitavam a vida dos hóspedes.

Fizemos o parque de estacionamento, que não tínhamos no início, e uma entrada separada da quinta. Há pessoas que não gostam de passar pelo meio da parte agrícola! São benefícios sempre no sentido da melhoria, para que fique melhor, mais bonito. Eles vêm e pagam e vai-se fazendo mais uma benesse aqui e ali.

* * *

O *Paço de Pombeiro* não é, ainda – mas é um dos nossos objetivos que seja – amigo do ambiente. Separamos lixo. A parte agrícola já tem algumas regras, umas que foram instituídas e outras que foram impostas. Gostava de ter painéis solares. Aos poucos, o *Paço* há de chegar à sustentabilidade, o que acarreta poupança.

* * *

Nota de campo 1: No final da entrevista, numa fase em que eu já estava com o bloco de notas fechado, o proprietário falou da falta de apoio que sente por parte da Câmara, que não se interessa suficientemente pelo turismo do município. O proprietário justifica tal desinteresse pelo facto de a região não ter desemprego. O calçado é a indústria mais importante e o turismo é menosprezado.

Nota de campo 2: Durante a entrevista, o proprietário falou do caso de duas hóspedes, presumivelmente lésbicas, que dormiram numa cama de casal. E que, relativamente à situação, ele teve se sujeitar às contingências da vida moderna.

Entrevista n.º 7: Entrevista presencial a Mário Pinto, anfitrião da *Quinta de Cortinhas*, 5 de setembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Quinta de Cortinhas*?

Era uma casa de família que pertencia aos antepassados da minha mulher, uma casa romântica do princípio do século XIX. Depois, houve um tempo em que a casa esteve fechada. Demorei algum tempo até ficar com a totalidade da propriedade. Em 1990, resolvi preparar a casa para fazer Turismo de Habitação, depois de estar devidamente reconstruída. A casa ficou preparada para o Turismo de Habitação e entrou em 1993 ou 1994 na atividade. Aqui na região havia poucas casas de Turismo de Habitação.

A casa tinha inspiração inglesa e tinha uma mata frondosa. Abri as portas aos turistas e inscrevi-me na TURIHAB. A casa tinha uma certa notabilidade – tinha uma coleção de azulejos neoclássicos – e começou a ter uma frequência normal.

Como se sente enquanto anfitrião?

O turismo no Norte é mais intenso no período do verão. Até aqui, os turistas procuravam a praia e, agora, procuram mais a natureza.

No inverno, a casa fecha para o turismo, o que não quer dizer que a sazonalidade não possa mudar.

Uma casa destas também tem muitas despesas em termos de manutenção. É procurada por portugueses e estrangeiros. Neste ano, houve mais afluência de belgas e estrangeiros. Houve anos em que houve predominância de turistas de língua espanhola. Agora, a procura começa a ser mais diversificada.

A quinta tem uma situação privilegiada porque não fica, sequer, a um quilómetro da vila.

Pode falar-me um pouco mais das despesas de manutenção que referiu acima?

Há despesas de manutenção e aquecimento. É uma casa muito grande, eletricidade, água, aquecimento. É uma casa que exige constantemente reparações. As paredes são de pedra, têm cerca de um metro de espessura. Conservou-se toda a estrutura que a casa tinha. Mantivemos os traços e características que a casa tinha.

Era uma casa de verão. Quem a mandou erigir foi o presidente da Academia de Ciências de Lisboa, numa época em que tal cargo era prerrogativa real. O escritor tinha formação em medicina, mas pouco tempo exerceu. Tinha boas relações com Eça e Camilo. Há um espólio razoável de correspondência sua. Ele foi, também, o patriarca de uma família com vários ramos de membros que se distinguiram em vários domínios. Henrique de Barros era seu neto, como o era Júlio Castro Caldas. A saga da família continua com nomes que se distinguem em várias áreas da sociedade portuguesa. Um dos netos dele construiu o Ritz. Este último membro da família era pai do atual Queirós Pereira. Este último era pai de Manuel Queiroz Pereira e do Pedro Queiroz Pereira, que está, atualmente, no grupo empresarial da família.

As razões para manter a casa prendem-se, primeiro, com o facto de ser uma casa de família e, depois, pelo facto de ser uma casa romântica, com tradições. O Teixeira Queiroz vivia em Sintra e esta era a casa de verão.

Pode falar-me um pouco mais da questão da sazonalidade que referiu acima?

A casa funciona em função do mercado. A sustentabilidade no inverno é muito menor, só lá vivo eu e a minha mulher e, portanto, se não houver grande movimento, não justifica o funcionamento da casa todo o ano.

A casa tem mais procura por parte dos portugueses no verão – é mais meio por meio. Entrámos no turismo cerca de 1993.

Será que me pode dizer de que forma é que esta atividade mudou com o tempo?

Só se nota alteração a nível da procura porque agora há uma oferta muito grande em relação à procura. Agora já há bastante turismo rural. Há gente que já se pode dar, hoje, ao luxo de poder escolher vir passar as férias em sítios isolados. Podem vir passar férias ao parque da Peneda Gerês, têm a Serra da Peneda, o Soajo, etc. Agora, os turistas têm mais por onde escolher. Têm mais escolha.

Também há mais gente a procurar o Turismo de Habitação. Na altura em que abrimos, havia duas ou três casas e existia sempre alguma curiosidade dentro do concelho dos Arcos.

Depois, a casa tem uma situação recomendável, porque daqui pode irradiar para Espanha, Vigo, Braga, Viana. A casa fica no centro de uma região com muitas virtualidades turísticas. Tem bons acessos rodoviários e o comboio vem de Braga e Viana.

Uma casa destas tem interesse pelas suas qualidades intrínsecas e do que a rodeia. Mas também tem interesse pela sua história, porque reflete a personalidade das diversas gerações.

No tempo do fundador, a casa seria mais rica. Isso com o tempo [palavras não compreendidas] embora houvesse a preocupação de manter o estilo.

Teve de se repartir a casa pelos sete herdeiros. Eu tive de procurar o mobiliário e fazer a decoração respeitando a época, mantendo os azulejos, sendo que muitos foram roubados porque a casa se havia mantido fechada. Havia azulejos do séc. XVII e XVIII que tinham vindo de outros lados.

Nas partilhas, todos queriam ficar com objetos. A casa ficou muito desfalcada porque, nessa altura, ainda não havia perspectivas de continuidade. Houve uma altura em que a casa estava arruinada. Eu praticamente aproveitei as paredes, mesmo a nível de quadros, mobiliário,...

As partilhas ocorreram quando morreu a minha sogra em 1970. A casa estava a necessitar de obras, pois esteve devoluta até 1992, que foi quando comecei a fazer obras de restauro.

Entrevista n.º 8: Entrevista presencial a Tristão Correia Malheiro, proprietário e anfitrião da *Casa das Torres da Facha*, 10 de setembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa das Torres da Facha*?

A casa está na família desde que existe (1751), tendo passado de geração em geração. Neste momento, eu faço parte da geração que reside na casa, que conserva a casa e que adquiriu, através dos pais, um amor que é difícil de explicar. É neste tipo de coisas que se percebe, desde que se nasce, o amor que os meus antepassados por ela tinham. Parece que está no ADN. Parece que, em cada dia que passa, gosto mais da casa.

Decidi vir para cá viver o tempo inteiro porque uma casa desta dimensão não compactua com o absentismo. A sua manutenção e conservação também levam a isso. Proporcionalmente, a conservação e manutenção de um edifício destes está muito mais exposta a fatores [de degradação] do que um edifício moderno. E, pelo facto de ter espaços verdes exteriores, dá muito trabalho.

No século XXI este é um projeto diferente. Dantes, o grande património era a agricultura. Os proprietários eram pessoas altamente abastadas.

Hoje em dia, quem viver nestas casas tem de esquecer a agricultura, que não é rentável. Vive-se pelo gosto e amor que se tem pelo facto de as casas estarem na família, mas tem de se arranjar processos alternativos para a sua manutenção.

No caso da *Casa das Torres*, eu nada poderia ter feito sem o trabalho dos meus pais, porque fizeram muitas obras de estruturação e manutenção da casa. Seria inviável encontrar esta casa como há 70 anos e, de uma vez só, pô-la como está agora. Se as gerações passadas não o tivessem feito, teria sido difícil as seguintes terem-no feito.

Em 1982, os meus pais foram as primeiras pessoas, a par de outras casas, a fazerem Turismo de Habitação. Perceberam que estas casas podiam ter potencial turístico e que essa podia ser uma receita muito importante para um edifício destes.

A partir daí, desde 1982, começámos a receber hóspedes de todo o mundo, não se podendo falar em predomínio de qualquer nacionalidade. É vulgar termos australianos, brasileiros, americanos,...

O tipo de turismo que aqui se pratica é um turismo de proximidade do dono da casa com os hóspedes. Aqui, o proprietário não tem empregados como num hotel. A proximidade tem de ser medida pela sensibilidade do dono da casa, mas, normalmente, é muito bem acolhida pelos hóspedes.

É um turismo de História, pelo facto de ser uma casa de família há séculos, pelo facto de estas pedras terem história e pelo facto de esta casa estar ligada a Ponte de Lima, vila mais antiga de Portugal.

É um turismo de Natureza porque se fica hospedado numa freguesia que é um pulmão verde da vila, onde se fazem caminhadas, onde se ouvem os pássaros...

É um turismo Gastronómico devido à qualidade dos restaurantes da região e da comida do Minho em geral.

O último fator que diferencia é a exclusividade. No Turismo de Habitação, não há uma casa igual à outra.

No Turismo de Habitação, a única semelhança com hotéis é que há uma casa com quartos para dormir. Ninguém vem cá atrás de *jacuzzi* e outros confortos. O que existe nesta casa é algo de exclusivo: a vivência num edifício secular, histórico e em pedra e outros parâmetros já falados.

O que entende por “turismo de proximidade”?

Para as pessoas, uma casa destas tem um dono e não um gerente hoteleiro. Alguém que está ligado à casa pelo fator emocional. As pessoas dão valor a isso. Algumas pessoas dizem que é bonito dar valor aos antepassados. Essa proximidade faz parte daquilo que os hóspedes querem. Depois, como não há uma funcionária 24 horas por dia presente, não há o serviço a que as pessoas estão habituadas na hotelaria. Esta proximidade baseia-se em estar presente na sala de pequenos-almoços e em ter uma conversa que, normalmente, é esclarecedora relativamente às dúvidas que eles têm, porque, normalmente, é esclarecedora relativamente às estradas, monumentos,...

Depois, estar nas piscinas e, em vez de ter uma lista de refrigerantes, ter o dono que oferece uma limonada e tostas. Está a família, lancha-se e oferece-se o lanche aos hóspedes.

É de ressaltar que não há misturas porque eles não gostam. Os alojamentos que há em casa são totalmente independentes, embora as pessoas usufruam da casa principal e de quartos. Quando não estão ocupados por turistas, podem estar ocupados por alguém da família ou amigos.

Estes alojamentos podem estar isolados. Há possibilidade de coordenarem o acesso à casa principal fechando a porta e tendo acesso só ao exterior – é uma independência para os turistas.

Como se sente enquanto anfitrião?

É extremamente agradável. É uma atividade que gosto imenso de desenvolver. Gosto imenso de ver pessoas satisfeitas em minha casa. São pessoas que vêm cá a casa e gera-se uma empatia que, só por si, já é boa.

A sensação de a casa ser conhecida por outros, ter vida. Estas casas são dadas ao abandono por causa das partilhas, pelo que é gratificante ver as pessoas agradadas por se transmitir vida. É gratificante ver a casa com vida, com mais atividade. É bom para a manutenção porque as pessoas, ao usarem a casa, levam-nos a verificar ponto por ponto. Há uma motivação extra para a manutenção. Não vou receber quem está a fazer Turismo de Habitação sem ter a casa preparada. São estes os fatores importantes para receber e ter uma atividade cá em casa.

O que entende por “gera-se uma empatia”?

Acontece – somos seres humanos! – quando estou agradado em receber pessoas que pagam. São meus clientes e estou grato por isso. As pessoas vêm para se divertir e descansar. A amabilidade, as conversas que se proporcionam no ambiente que surge entre ambas as partes é, normalmente, muito bom! Damos, também, sugestões aos turistas relativas a visitas a efetuar.

Pode, por favor, falar-me um pouco mais sobre as diferenças entre um Turismo de Habitação e um hotel?

Em qualquer regime hoteleiro tipo *resort*, o conceito é um corredor com portas e cada porta dá para um quarto. O contraste que existe com esta casa – que só tem 13 quartos para alugar – é grande. Os quartos são diferentes. Quando os hóspedes vão à piscina, não têm 100/200 pessoas a olhar para eles. O pequeno-almoço, nos hotéis, é um *buffet* descomunal com produtos, por vezes, enlatados. Aqui, é tudo feito na hora para o casal e para a família e não fica pousado, às vezes, horas.

O Turismo de Habitação também é diferente do hotel pela proximidade do dono a receber. Há diferenças baseadas na exclusividade. Os hotéis são, normalmente, sítios para dormir e nada mais. Aqui, um dos triunfos que nós temos é o sossego e tranquilidade para as pessoas.

Aqui, nestas casas, as pessoas vêm para dormir, tomam o pequeno-almoço e estão na esplanada o tempo todo a ler livros. Ao passo que no hotel o turismo é mais de dormir, aqui é mais de cá estar.

Há mais alguma questão que não fiz e que seja pertinente?

Isto é um projeto de vida que tem a sua gratificação, mas que é um peso nos ombros. É compensado só pelo amor que se tem a esta casa. Puxa muito por nós. Sujeito-me aos sacrifícios disto porque, para mim, não são sacrifícios, uma vez que tenho amor a isto.

Quando estas casas são compradas por pessoas que não são da família, há muito entusiasmo, mas rapidamente vem a manutenção, a chatice e as pessoas aguentam sete anos mas quase nunca passam a casa para a geração seguinte. Pessoas que têm o seu valor, mas que não têm este bichinho de aguentar estes elefantes brancos.

O que entende por “bichinho”?

O que está presente nesta casa para nós. Por exemplo, onde você está eu vi o meu avô todo o tempo sentado. As obras no muro, foi ele que as fez. O meu pai dedicou-se a vida toda a esta casa – ele fez a piscina. Desde que eu era pequenino, a casa foi sempre da família.

Contudo, primeiro estão as pessoas. Tenho filhos. Se tivesse de lhes dar de comer e não tivesse dinheiro, venderia a casa. Porém, é um valor sentimental que não tem preço. Sou uma pessoa remediada, mas se me dessem 50 milhões de euros por esta casa ainda assim não a venderia, porque sei que não viria mais vivê-la. Mas se me dissessem: “ficas com esta casa, mas os teus filhos não serão saudáveis”, aí vendê-la-ia. Agora, por dinheiro, não a venderia nem por 50 milhões de euros, eu não quereria esse dinheiro. O bichinho que sinto está primeiro, os afetos, as pessoas. Sinto uma relação afetiva por, em cada canto, estar a fotografia do meu trisavô, que não conheci, mas que tem coisas do meu pai.

* * *

Sou da segunda geração e as demais casas ainda são administradas, quase todas, por elementos da primeira geração. Ainda não há pessoas que tenham filhos ou descendentes a trabalharem nisto.

Entrevista n.º 9: Entrevista presencial a Adolfo Azevedo, anfitrião e proprietário da *Casa da Lage*, setembro-outubro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa da Lage*?

Para quem está aberto ao público, aparecem-lhe pessoas muito distintas. Nós enveredamos pelo Turismo de Habitação como forma de conservar a casa.

Temos de ser um pouco psicanalistas para tentar perceber o que o hóspede deseja: se ele deseja conversar connosco ou manter a sua privacidade. É uma das fases mais importantes da receção do hóspede. Depois, no quotidiano, as pessoas vão-se conhecendo. Há pessoas simpáticas. Há casos mais agradáveis e casos menos agradáveis.

Quando comecei a atividade, tive a preocupação de me fazer associado da TURIHAB porque pensei que, se agíssemos de uma forma integrada, seria melhor. Houve várias associações mas a única que se manteve foi a TURIHAB.

Na altura em que entrei para a TURIHAB contaram-me uma situação curiosa. Uma família que era de pessoas de determinada idade foi confrontada com uma situação em que dois senhores tinham uma reserva. O casal de homens, que queria dormir numa cama de casal, foi posto num quarto com duas camas de solteiro. Ora, o casal ficou ofendido e fez uma queixa. Se uma situação dessas me acontecesse teria de me sujeitar.

Como se sente enquanto anfitrião?

Faço Turismo de Habitação porque entendo que é uma forma de auxiliar a preservação do património.

As casas surgiram com base na agricultura. O Turismo de Habitação surgiu como uma forma de manter a casa, de fazer obras, de ter as coisas arrançadas e, também, de certa maneira, entendo que as casas que estão classificadas têm alguma obrigação para com as pessoas.

O facto de as casas classificadas terem isenção de IMI é uma forma de o governo ajudar as pessoas. Se a casa está isenta de impostos por essa via, a obrigação que se tem por essa via é a porta estar aberta, mas não de portas escancaradas – ser útil. A casa está classificada. Todo o património classificado tem essa benesse. Os proprietários ainda têm essa isenção de IMI. Numa altura em que se atualizaram os IMIs, para uma casa desta dimensão, seria incomportável pagar o imposto.

O Turismo de Habitação surgiu, inicialmente, de uma forma experimental e foram escolhidos três ou quatro concelhos-piloto, sei que foi uma câmara de cada partido. A câmara do CDS foi a de Ponte de Lima. O presidente da Câmara agarrou com unhas e dentes esse projeto, fez um levantamento, chamou os proprietários e foi-lhes explicado a intenção do projeto. O projeto procurava rentabilizar o património em relação a algumas casas que já estavam em avançado estado de degradação. Nessa altura, o meu pai ainda era vivo.

Nessa altura, havia uma desvalorização muito grande – havia um juro à volta dos 25/30%.

Entretanto, os tempos mudaram e os meus pais morreram e eu procurei saber como tudo se processava. Nessa altura, havia um montante que era a fundo perdido.

Poderia falar-me um pouco mais do primeiro empréstimo que contraiu?

Nessa altura, o juro normal de um empréstimo podia chegar aos 25% e a 12/13% se fosse bonificado.

A perspetiva foi-se alterando ao longo do tempo. No início, o conceito era que o hóspede coabitava com a família. Não havia privacidade, nem para os hóspedes, nem para os anfitriões. Havia casos em que os donos e os hóspedes tinham quartos em frente uns aos outros. E, de manhã, era complicado os anfitriões verem os hóspedes de roupão e vice-versa. No meu tempo, determinámos áreas para os donos e para hóspedes. Atualmente, existe alguma separação.

Se hoje começasse tudo de novo, eu faria tudo apartamentos, tentaria dar aos hóspedes a máxima privacidade possível. Porque noto que é isto que eles querem. A não ser quando são grupos grandes. Tenho cá sempre, no final de ano, um grupo de amigos que gostam de passar esta época juntos. Por outro lado, já me aconteceu, no Natal, hóspedes procurarem a casa para juntarem a família toda que vive em sítios distantes. Foi a solução que encontraram para reunir a família.

Pode dar-me mais detalhes relativos à separação de aposentos que referiu acima?

Tenho uma parte reservada para a família que é independente da parte do turismo – é o piso superior. Depois, tenho um anexo que é integralmente dedicado ao turismo. Na altura, o limite máximo do turismo eram 10 quartos. Agora, permitem que se chegue aos 15.

Pode dar-me mais detalhes acerca do período experimental do Turismo de Habitação que referiu acima?

Foi uma situação experimental de formação do Turismo de Habitação. Provavelmente, foi visto algum exemplo fora do país e alguém viu que seria necessário preservar as casas. Suponho que tenha havido uma situação experimental. Um dos concelhos-piloto foi o de Ponte de Lima. Por isso há uma grande concentração das casas em Ponte de Lima. O facto de ter começado aqui pode justificar o facto de existirem muitas casas aqui.

Nessa fase inicial, surgiu este conceito de Turismo de Habitação com essa preocupação de preservação do património. Tal levou a que houvesse, tanto casas rurais, como urbanas. Entretanto, foi criada outra figura do Turismo no Espaço Rural.

O Turismo no Espaço Rural englobou o Turismo de Habitação e este passou a ser uma das suas formas. Atualmente, a lei mudou essa situação e pode haver casas de Turismo de Habitação nas cidades.

Sugeria-lhe que fizesse uma pesquisa da legislação durante todos estes anos.

O conceito que via este turismo como sendo frequentado por hóspedes de uma certa idade que vinham descansar já não se aplica. Tenho muita mais gente nova do que gente de idade avançada. Mesmo as pessoas mais velhas não querem estar encafuadas numa casa, querem ter outro tipo de atividades, querem estar ativas.

O Turismo de Habitação teria uma ocupação muito maior se, paralelamente, existissem associações de ocupação dos tempos livres, para que as pessoas estivessem ocupadas: aproveitassem o rio, andassem a cavalo, etc. Para isso, é preciso que exista alguém que faça isso. Nós, seres humanos, somos preguiçosos! Nós, hóspedes (falo agora enquanto tal), por

própria iniciativa não vamos, por exemplo, a Serra d'Arga. Se houver empresas deste tipo, passa-se a ter uma taxa de ocupação maior. Isto é relevante para que os turistas passem cá mais tempo. A existência de empresas turísticas é importante.

Estamos a atravessar uma fase má. Para além da conjuntura económica, nós, portugueses, somos turistas de sol e praia.

Este ano, o Algarve fez preços loucos. Um hotel pode praticar estes preços, enquanto que uma casa deste género não. As pessoas fazem contas ao pessoal de um hotel, que pode ser dispensado com mais facilidade de acordo com a época do ano. Numa casa de Turismo de Habitação, esse cálculo não pode ser feito dessa maneira. O pouco turismo nacional que existe foi todo para o Algarve. Nos meses de verão, recebemos, sobretudo, estrangeiros. E o turismo nacional, que recebíamos, principalmente, ao fim de semana, desapareceu completamente. O pessoal que tínhamos para um tipo de ocupação anterior tornou-se demasiado para a ocupação atual.

Entrevista n.º 10: Entrevista presencial a Luís Novais Machado, anfitrião da *Casa dos Assentos*, 7 de novembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa dos Assentos*?

Experiência... É uma atividade que já foi muito melhor. Hoje em dia, tem-se expandido muito o Turismo Rural e turismo desse género. A hotelaria está mal e o Turismo de Habitação está com uma ocupação muito reduzida.

O que eu penso da atividade é que há um desajuste devido à crise e ao cansaço do produto. Há uma crise quase existencial.

A filosofia do produto... Quando nasceu, havia o interesse de ir às casas, aos solares. Porém, há que distinguir o turismo nacional do internacional. Esta ideia de ter o turismo espanhol como nacional não faz sentido! Em Espanha chegou a haver curiosidade.

No início, a ideia era conviver com os donos da casa e saber das tradições locais. Essa nota era uma escravatura dos donos da casa. Nós, no nosso conceito, tratamos aquilo logo por um conceito mais atual. Há um certo distanciamento – cada um no seu lugar.

O anfitrião recebe as pessoas, convive com elas, mas não há propriamente um casamento dos clientes com a casa. Dividimos mais em apartamentos do que em alojamentos.

A adequação de Turismo de Habitação com turismo de família. Há um conceito de vivência em família. Tranquilidade que não é impessoalidade. Aquela curiosidade que havia de saber como viviam os “senhores” morreu. A procura de Turismo de Habitação caiu assustadoramente. A ocupação nacional caiu muito e as dos espanhóis também.

No turismo de fim-de-semana, as pessoas preferem o hotel. O Turismo de Habitação deverá aproximar-se dos hotéis. Mas já não há aquela teoria do “vamos espreitar, vamos fofocar”. Já não tem procura e as pessoas já não têm paciência.

A nossa casa foi muito bem concebida pela mãe, ela abre-se ou fecha-se consoante a necessidade, dando mais independência ou menos independência.

Deve-se fazer as coisas mais tipo hotel. Existe, hoje, uma desadequação produto-preço. O Turismo de Habitação está a um nível em que, por vezes, será difícil combater com um hotel. Não há televisão por causa do barulho, podia haver uma chifrineira!

Num hotel, há uma data de facilidades que, no Turismo de Habitação, não há. As pessoas querem ter um *health club*, mas a manutenção é incomportável no inverno. O custo de aquecimento da casa (e nesta casa ligamos praticamente o que queremos, podemos só ligar um segmento) é grande.

A casa, no inverno, está fria, se vem alguém, temos de ligar o aquecimento um dia antes, senão o frio que está entranhado na pedra começa a esfriar a casa.

Porém, os hotéis têm custos de pessoal acrescidos...

São situações que dificultam a vida ao Turismo de Habitação. Todavia, tendo algum cuidado, fazendo alguma promoção...

Temos turismo por gravidade. Estamos sentados e ele cai. A TURIHAB é a maior entidade a fazer reservas, isso dá 10% de ocupação da casa.

Temos um turismo que não dá prejuízo e permite-nos manter a casa. A vantagem de ter muitos quartos é enchê-los todos. Mas, para termos a casa completamente cheia, são dez dias num ano. A vantagem de ter muitos quartos esvai-se. Trabalhamos por gravidade...

Uma pessoa vive numa casa bonita, em que as despesas são pagas por outro. Uma pessoa usufrui de coisas que os outros pagam. É uma forma de dizer que uma pessoa vive de borla, mas vai ter que dar alguma coisa em troca.

“Alguma coisa em troca”, pode dizer-me algo mais acerca disto?

Vai ter que receber pessoas, fazer compras, vai ter que os receber, falar com eles. Há pessoas que têm mais apetência. Para umas é um prazer, para outras é trabalho, pois vai ser responsável por outras coisas. Vai ter que verificar as reservas, ter um sistema de reservas a funcionar. Se vai passar os fins-de-semana fora, deixa de ir. Chega ao verão, não vai de férias. São coisas que a pessoa está a dar em troca. Chega a sexta-feira, o trabalho continua e talvez seja pior... Há pessoas que têm o seu trabalho. Às vezes, estarão com a cabeça cá e, outras vezes, com a cabeça lá.

Conceito de Turismo de Habitação... O conceito foi muito útil. Continua a fazer sentido, porque a manutenção das casas é importante. Para manter casas daquelas é preciso haver dinheiro. No passado, havia apoios para obras. Tivemos de investir a nossa parte, mas, na altura, tudo se pagou. Hoje, na maior parte dos casos, o Turismo de Habitação não dá para pagar obras. Dá para fazer manutenção. Há 10 anos dava para investir, valia a pena. Investíamos e, depois, podíamos recuperar o investimento.

Hoje em dia, ou se tem um plano de *marketing* bem feito, ou perde-se dinheiro. Hoje em dia, não dá para fazer piscinas.

Hoje em dia, a concorrência dos hotéis... Hoje, o conceito de casamento já não interessa. Hoje, as pessoas estão interessadas em ir para um espaço que tem ambiente e história. Mas a maioria da clientela não está interessada no casamento. Esse conceito de vir viver como os “senhores”. Esse conceito de vir para casa de outrem passou para um de *low cost*.

Independentemente de se usufruir, os custos estão lá: ter pessoal tem custos, ter aquecimento no inverno, água no verão, eletricidade, aquecimento solar.

Nós temos água da mina para as piscinas e, ainda assim, temos despesas de água e eletricidade de 700 €/mês durante todo o verão. Isto tem custos, não se pode ter as alevisias do turismo de *low-cost*.

Quando o Turismo de Habitação veio para o Norte, havia poucos hotéis, perto das cidades e das vilas havia, sobretudo, residenciais. O Turismo de Habitação equiparou-se ao que se fez nos anos 60 nas Pousadas. Foi uma forma de ter alojamento de qualidade com pessoas que recebiam civilizadamente num lugar onde havia pouca oferta.

O crescimento da oferta está muito mais alargado do que era. A procura tem tido algum incremento, mas em base *low-cost*, à custa das *low-costs*. Isso, em Turismo de Habitação, refletiu-se muito pouco. Há estrangulamento do mercado. Há mais oferta do que procura.

Há hotéis relativamente baratos postos no campo, já com *health clubs*. O *health club* é suportável pelo hotel, mas não pela casa de Turismo de Habitação. Ter ginásio, piscina aquecida

é muito complicado de suportar no Turismo de Habitação. A não ser tenha uma ocupação muito boa para permitir que o *health club* atraia gente suficiente para que se pague.

O Turismo de Habitação não chegou a uma saturação, mas está perto de um ponto de saturação. Há casas que estão a desistir.

Internacionalmente houve associações... A TURIHAB já se mexeu melhor. Tem bons contactos na Holanda e na Bélgica. Há 10 anos tentou criar redes internacionais, metendo a França, o Brasil, etc. Mas dá a sensação que isso estará abaixo de meio pau.

O negócio dos casamentos não é compatível com a paz e tranquilidade de um Turismo de Habitação.

A hotelaria tem as coisas formatadas num conceito impessoal. No Turismo de Habitação, podem ser simples e mais requintadas, podem providenciar determinado tipo de serviços porque o fazem em pequena escala, mas não podemos ter uma cave de vinhos, por exemplo, não podemos oferecer serviços complementares que os hotéis fazem.

É uma questão de estudar os custos. Nós vivemos com níveis de ocupação... Podemos dar história; serviço requintado. Poderá haver procura para isso.

Mantendo um certo profissionalismo, sem promiscuidade, mantendo o requinte, conservando a qualidade (que está certificada).

Mas num conceito em que as pessoas que venham procurar queiram estar nesse ambiente. Se eu soubesse o que dizer tinha a casa cheia, mas ainda não cheguei à conclusão.

O turismo de Habitação enquadra-se com o turismo familiar e as casas devem estar preparadas para isso. Ou para gente já reformada que queira usufruir da História. A área do turismo de negócios não pretende ficar alojada no Turismo de Habitação.

Passantes são mais raros. Há serviços que o hotel providencia, por exemplo, as pessoas querem chegar às duas ou três da manhã para fazer o *check-in*. Não é o mesmo tipo de negócio!

Como se sente enquanto anfitrião?

Não tenho problema. Há pessoas que querem conviver mais ou menos. As pessoas querem conhecer a história da casa, ter uma ideia dos usos e costumes, falar da região.

As pessoas saem do país com uma ideia mais aproximada das raízes do que num hotel. Para quem vem à procura das raízes, os donos têm uma cultura geral que está acima da média dos rececionistas de hotel. Acresce que os proprietários estão ligados às tradições locais. É um turismo de tradições.

A “Europa das tradições”. O que falta é desenvolver bem este conceito de tradição. Deixar o conceito de [palavras não compreendidas] por um conceito de anfitrião que passa a tradição local. Cada casa é de portugueses. Só na casa em si já se respira uma certa tradição. E, às vezes, mesmo sem falar depreende-se alguma coisa. Nesse conceito, o Turismo de Habitação fará sentido. Nos outros, o Turismo de Habitação não está lá grande espingarda.

Foi fundamental para que os solares se mantenham. De outra forma, estariam delapidados pedra por pedra. De outra forma, o Turismo de Habitação foi uma bolha de oxigénio para a manutenção dessas tradições de História de Portugal. Contribuiu muito para isso mesmo em Turismo de Gravidade.

A evolução é positiva por um lado. Dantes, tinha-se uma piscina que não precisava de manutenção. Hoje em dia, a piscina já tem de ter manutenção. Dantes, não havia regras, não havia certificação. Hoje, o turismo tem regras e está certificado. Essas coisas todas também dão uma certa animação. São positivas e acarretam alguma disponibilidade e tempo, mas são positivas porque permitem um serviço padronizado e são uma garantia de qualidade. Se não houver garantia de qualidade, os belgas e os holandeses não compram. Foi um trabalho muito positivo. Foi uma antecipação das necessidades, veio a tempo e horas. Mas não chegou...

Aquele conceito da *Europa das Tradições*, aquilo pode ter saída. Num mundo volátil, um produto de tradição e história pode ter alguma consistência, algum cimento.

Resumindo, a forma de sucesso é convivência q.b., tem de haver mais aproximação do que no hotel e tem de ser compensadora.

Não parece que as pessoas estejam interessadas em convivência forçada. Convivência, sim, mas com conta, peso e medida.

Pode dizer-me algo mais acerca da “filosofia do produto” a que aludiu no início?

Não vivi essa fase. Fomos dos primeiros, já foi em 80 e qualquer coisa que iniciámos a atividade. Acompanhei meio por fora. Foi a mãe a impulsionadora. Uma das coisas de que me apercebi no início foi uma certa teoria. Aquilo de as pessoas, à hora do jantar, sentarem todos juntos – às vezes não era viável. Às vezes, poderia haver pessoas que queriam jantar às 19; outros às 19.30, enquanto nós jantamos às 21, pelo menos.

Quando se fala de Turismo de Habitação, ele seria de família. Nós não comungamos desse conceito. Nós defendemos familiar sim, de família que os recebe, mas, estando na sua área da casa, aproveitam o ar de família, o ambiente familiar que existe dentro da tradição. Entram dentro do conhecimento local. Aprofundam a especificidade da área onde estão. Mas quando falo em família do *Mr. Wilson* é a do *Mr. Wilson*; não somos primos, nem [criados]! Acho que as coisas evoluíram dentro deste conceito. Cuidado em receber. Há áreas de convívio. Há zonas da casa que devem ser comunitárias, há que preservar a família. Se as pessoas quiserem manter o bom ambiente e a serenidade mental, têm de manter a vivência da família. Há contacto, mas não há contacto estreito. As pessoas também não estão interessadas.

Muitas vezes, nós estamos na nossa área e eles nas deles, tiveram informação em relação à casa, à família, tradições e costumes, romarias. Existe uma proximidade, mas tem de existir uma separação de águas.

O que me preocupa, neste momento, é a subsistência. Para fazer investimento é mais complicado.

Sinto mágoa em relação ao turismo português. A norte só se promove o Porto e o Douro. Há uma certa procura no Douro. O Douro tem coisas únicas. A oferta de alojamento no Douro é muito menor do que no Minho. Esqueceu-se de fazer promoção para o Minho, onde existe um grande número de quartos.

As Câmaras pegam no dinheiro do turismo para fazer chafarizes, esculturas, etc. Roteiros gastronómicos que ninguém usa. Fazer um roteiro do românico. Caminhadas na natureza. Muita coisa que tem de ser feita a nível institucional para desaparecer a burocracia. O turismo de Barcelos tem sido muito ativo ultimamente.

A nível estatal, quando se faz promoção do Norte, só se faz do Douro e do Porto. O Minho é uma região esquecida. O turismo religioso suscita interesse, mas está numa fase embrionária. Não vejo que sintam a necessidade de fazer a promoção do Minho.

região tem muito para oferecer mas ninguém faz nada por isso! Nos anos 60, o Minho era importante na divulgação e, hoje, está esquecida, pois não se divulga a região.

Entrevista n.º 11: Entrevista, por e-mail, a João Cavaleiro Ferreira, anfitrião da Casa do Terreiro do Poço, 16 de novembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da Casa do Terreiro do Poço?

Como proprietário, trata-se de um investimento com retorno a longo prazo. Quando se tem a esperteza para “compor” estudos de viabilidade fundamentalmente na vertente económica e se recebem dotações consideráveis a fundo perdido, aí as coisas serão diferentes. É um negócio que tem que ser gerido com pinças e a presença dos proprietários e da sua força de trabalho são essenciais.

Como anfitrião, é um enorme prazer. Conhecem-se muitas pessoas interessantes. Digo muitas vezes que se entra como hóspede e se sai como amigo, ou, de uma forma mais animada, recebemos os Amigos e quando saem pagam a conta!!!!

Como se sente enquanto anfitriã(o)?

Sinto-me muito bem. Gosto muito de receber e de comunicar com as pessoas.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

É importante ter noção que o Turismo de Habitação é uma classificação muito subjetiva, pois cada Câmara Municipal interpreta os critérios definidos por Lei como entende. A classificação de um imóvel dito “apalaçado” pode ser uma num município e, no município vizinho, ser outra. Existem casas que preenchem os requisitos para serem classificadas com Turismo de Habitação e que os proprietários, para se furtarem ao cumprimento de determinados requisitos, tudo fazem para serem classificados como Alojamento Local. Isto também se está a passar com hotéis que poderiam ser classificados de três estrelas e preferem ser Alojamento Local. Como deve saber, um dos objetivos a curto prazo da Secretaria de Estado do Turismo é regulamentar o Alojamento Local e, em simultâneo, combater os clandestinos.

O Turismo de Habitação tem a tendência para fazer decorações muito pesadas e demasiado clássicas, muitas vezes com réplicas de mobiliário antigo. Cada vez mais a faixa etária dos 25 aos 45 e que gosta de se alojar sem ser no clássico hotel quer ficar em casas com uma decoração mais contemporânea, quando muito *vintage*.

Espero ter contribuído para o seu trabalho. Também estou a escrever uma tese e sei bem como é difícil escolher e selecionar as fontes.

Entrevista nº 12: Entrevista telefónica realizada ao anfitrião da *Casa de Turismo de Habitação do Monte Saraz*, em 21 de novembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa de Turismo de Habitação do Monte Saraz*?

Não há muita diferença entre Turismo de Habitação e Turismo Rural. Há temas de cada um dos proprietários que têm de fazer a sua casa.

No país há poucas estruturas...

Eu gostei da experiência, tenho uma casa bonita e gosto que as pessoas gostem da minha casa. Mas é um trabalho em que se sente como numa prisão. São unidades pequenas, em que não pode haver muito pessoal. Não há possibilidade de ter algo de específico para isto, pois é difícil combinar esta atividade com a vida familiar.

Dizem que o Turismo de Habitação tem de ter uma casa principal e, segundo a lei, as duas entradas, pelo menos à direita e à esquerda, tem de ter quartos reservados ao turismo. Se temos muitos clientes, é um distúrbio da vida familiar. O proprietário não quer ter sempre pessoas que passam pela casa. Tenho quartos que estão situados em casa, mas que também têm acesso por fora.

Aqui em Portugal, as pessoas podem vir a qualquer hora. Há pessoas que vêm tarde. Se se tem uma família não se pode estar 24 horas em atividade. Por outro lado, não se pode ter muito pessoal, senão não se tem verbas. É complicado. Este trabalho é, sobretudo, para manter a casa. Este trabalho é em desfavor do trabalho pessoal. Há coisas complicadas neste tipo de trabalho. São muitas coisas por dia: verificar *e-mails*, *websites*... Isto dá bastante dificuldade ao turismo de Habitação, bastante peso.

Por outro lado, não há muitos apoios. Os apoios que há são mais dados a hotéis.

Há muitas empresas que se oferecem para melhorar o *website* e pedem enormidades!

Há pouca gente que sabe os desafios que tem uma casa destas.

Há clientes que procuram esta casa porque gostam – são um nicho.

O *Booking.com* cada vez tem mais poder e abafa qualquer outro portal que trabalhe com um nicho. Para o Turismo de Habitação vai ser trabalhoso. O tipo de público de nicho do Turismo de Habitação é confiável. As casas de Turismo de Habitação têm bastantes coisas de valor.

Não vai ser mais agradável. Coisas como as faturações, que são manuais, a partir do próximo ano têm de ser todas facilitadas. As pessoas que inventam as regras não têm noção! Agora, é-se obrigado a fazer estatística. Perde-se tempo com isso, é uma chatice.

Ainda vou continuar porque gosto das pessoas que vêm cá. É simpático, as pessoas que estão nas zonas rurais são agradáveis.

Houve um senhor que ofereceu um sistema de *internet*. As chamadas eram grátis... É gente que não tem ideia de como é o negócio de Turismo de Habitação.

Quando uma pessoa é responsável, tem de ir buscar apoios e não há muitos. É um trabalho que é isolado. É uma limitação grande.

Há projetos de desenvolvimento local que incluem o turismo; todavia, aqui o governo acha que o desenvolvimento local e o turismo têm de ser em grande! Fizeram projetos em grande. É um turismo que, no fim de contas, não serve para nada. A nível da política de turismo, acho muito

pobre. Não está visto do ponto de vista do desenvolvimento local integrado. O que há aqui são pequenas atividades, pequeno turismo, pequenos restaurantes...

Todas estas atividades dão trabalho a pessoal de cá, os projetos grandes dão trabalho a gente de fora. Não há apoio ao tipo de turismo que fazemos. Não tem muito potencial, mas dá trabalho a alguma gente.

Aqui há o fenómeno do Alqueva. As casas pequenas também podem fazer atividades nesse sentido e pode haver potencial. É pena, o entorno deve ser notório em todas as zonas. Em Ponte de Lima faz-se mais em conjunto. A conexão, aqui, é pouca. Não têm a perspetiva de quando se faz algo em comum. Aqui está tudo em competição. Não fazemos caminhos em comum e não fazemos atividades em comum. Deve ser uma coisa que tem mais a ver com Portugal. Para quem, como eu, está numa casa de turismo de Habitação há oito anos, essa parte não agrada muito. É um trabalho muito sozinho, sem apoios ao nível da municipalidade. Alguns municípios fizeram um guia de turismo muito bom, mas, entretanto, não continuaram por falta de verbas. Porque não pediram 1 € a cada um e continuaram?

Há clientes simpáticos e a casa mantém-se. Mas apenas se mantém. Não se pode fazer investimento extra. Se calhar, pode-se noutras casas, que existem há muitos anos, por não cair tudo sobre a mesma pessoa. Senão trabalha-se só para se ter algum ingresso, mas não como trabalho.

A ideia inicial de ter uma casa especial; sem esta função inicial, é difícil de fazer. Não se pode manter só vivendo nela. Esta fórmula é uma boa fórmula.

Mas, depois, tem coisas do governo que são difíceis. Como conceito está muito bom. Seria bom fazer o mesmo na Holanda. Na Holanda também seria bom fazer turismo em casas antigas – quando há um conceito de turismo que funciona bem.

Pode falar-me mais de um conceito de Turismo de Habitação que funcione bem?

Funciona melhor quando há um tipo de estrutura a nível local e municipal integrado num conceito de desenvolvimento local. Quando se buscam produtos locais. Aqui, perderam-se todos os produtos locais, a única coisa que fazem é a manutenção da matança do porco. Há muita gente que ainda sabe fazer coisas bonitas cá que noutros países ainda encontram procura. Não se deve pensar que tem de ser em grande. O português pensa que nenhuma das coisas locais serve.

Turismo local, agroturismo, pequenas lojas, tendas que vendem queijos, enchidos, produtos orgânicos locais, porque não há mercado. Os queijos, ninguém os faz.

Em Itália, o turismo não tem nada a ver com o nosso. Em Itália, há redes de casas de turismo. O isolamento é o perigo maior. As pessoas estão isoladas. As casas de Turismo de Habitação estão isoladas. Os governos têm uma função quando renovam as suas cabeças e a sua ideologia. Só pensam em turismo de massa e turismo de golfe.

Há pessoas que vêm de Lisboa, de Madrid em fim-de-semana. Gente que, em outubro, março, abril vem caminhar e não há nada! Só com os narizes todos na mesma direção se pode fazer alguma coisa. Assim, sentes-te orgulhoso de uma casa que está conectada, em que se pode visitar mulheres que trabalham os tecidos, em que se pode ir a restaurantes. Todavia, Monsaraz está morto! Isto não ajuda, mostra-se a casa e as pessoas dizem que é bonita, mas que à volta

não há nada. Não há ideias a nível local que sejam interessantes. Esta minha opinião tem a ver com a minha experiência como proprietário.

É muito pobre. O Turismo de Habitação é um conjunto de oferta turística. Casas que têm a ver com a arquitetura local. Pessoas que marcam a casa porque acham que é bonita. É um valor agregado. As pessoas não vão ao hotel por isso.

Há hotéis em que as pessoas pegam nas coisas. Por vezes, certas pessoas roubam coisas de hotéis. Aqui, as pessoas não roubam porque se sentem em casa. O contacto com o cliente é muito mais pessoal. Isso só funciona quando se pode aplicar um conceito de turismo local.

Como se sente enquanto anfitriã(o)?

Quanto aos hóspedes, mantivemos um público devido ao facto de as pessoas não esperarem um hotel. Esperam algo de diferente quanto a estrutura. Algo de pequena escala. Aqui, há um hotel rural que tem 20 quartos e as pessoas já acham que é muito. Já é impessoal. Temos contacto com todos. Algumas pessoas já vão sair como amigos. Este aspeto parece-me que tem muito valor. Há que potenciar um contexto. Quando as pessoas sentem aqui um ambiente muito fraternal, não querem só uma casa, mas, também, um entorno.

O *Booking* não é muito bom para o nosso tipo de casa. Pode trazer a ideia que se tem a casa mais cheia, mas sobretudo com pessoas que só vêm uma noite. Não se fica a conhecer as pessoas. Podem chegar quando querem – é muito mais distante.

Há pessoas que vão diretamente ao *Booking* e que já não vão aos solares e as pessoas, daqui a dois ou três anos, falarão disso. Há dois anos, iniciaram-se em Monsaraz as reservas do *Booking*. O portal traz alguma desvantagem porque é muito agressivo e faz uma competição que não é muito agradável. Não sabem muito bem a concorrência e a competição que isso gera. É grave!

No *Google Maps* que se refere à nossa casa está um pequeno quadro dizendo reservas e quando se carrega vai ter a outra casa!

Porém, penso que, no Turismo de Habitação, ainda há pessoas com ética.

Gosto muito da casa, gostei muito de a reconstruir. O restauro é um aspeto muito bonito. A ver quantos anos vou aguentar esta guerra em torno de mim.

O *Booking* é uma forma de as casas sobreviverem e está cada vez mais generalizado.

Na sua tese pode falar da importância do passado para o Turismo de Habitação. Eu não vejo que o futuro vá ser assim tão positivo. O turismo não está bem posicionado. Creio que, se se orienta no tempo, vai ter importância. Importância de mudança de contexto. O passado, hoje e o futuro.

* * *

Os turistas portugueses vêm cedo e vão no domingo cada vez mais tarde. Preferem sair mais tarde. É uma coisa cultural.

Entrevista n.º 13: Entrevista telefónica a Idália Costa José, anfitriã da *Casa do Adro da Igreja*, em 29 de novembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário(a) e anfitriã(o) da *Casa do Adro da Igreja*?

Abrimos esta nossa casa há 16 anos. Foi minha intenção restaurar esta casa de família do século XVII num espaço em que pudesse receber turistas. Foi uma experiência gratificante ao longo do tempo. Os hóspedes são recebidos de alma e coração.

Recebemos mais estrangeiros. Temos pouca ocupação de portugueses. Cerca de 80 a 90% de estrangeiros.

É gratificante conhecer pessoas de todo o mundo com as suas vivências. A sua presença enriquece-nos. Partem com o conceito que ficam da nossa casa. O conceito que levam é de um país que sabe receber. Acabam por deixar aqui amizades. Entram como clientes e saem como amigos.

Como se sente enquanto anfitriã(o)?

Sinto-me realizada, foi um sonho que sempre pensei pôr em prática. Fui bancária, mas tive este sonho. As minhas raízes estavam cá. Embora vivesse em Lisboa, sempre me desloquei para aqui. Foi um sonho que consegui pôr em prática e era mesmo isso que desejava fazer.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

É um conceito de turismo partilhar uma casa grande com todos aqueles que vêm, é como receber um amigo quando se abre a porta. As pessoas entram como clientes e saem como amigos.

Entrevista n.º 14: Entrevista, por e-mail, a Gabriela Castro, proprietária e anfitriã da *Herdade da Retorta*, 6 de dezembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Herdade da Retorta*?

A experiência como proprietária e anfitriã da *Herdade da Retorta* tem sido absolutamente gratificante e enriquecedora.

Como se sente enquanto anfitrião?

Sinto-me muito bem como anfitriã da *Herdade da Retorta*, é uma função que desempenho com muito agrado.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

Absolutamente... nada!

Entrevista n.º 15: Entrevista presencial ao Eng.º Pedro Vasconcelos, anfitrião da *Casa da Aldeia de Sever do Vouga*, 17 de dezembro de 2012.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa da Aldeia de Sever do Vouga*?

É uma experiência grande. Já temos a unidade a funcionar desde 2001. Há 11 anos. Tem sido interessante. É bom conhecer pessoas. E sempre se dá alguma utilidade à casa e proveito para a manutenção. É a casa dos meus pais.

O Turismo de Habitação foi útil para a manutenção. Não vemos a aceitação de hóspedes como fim de vida. Não vivemos disso. As casas antigas têm um custo de manutenção muito elevado. É uma maneira de ter uma casa familiar e conseguir mantê-la e tê-la em bom estado.

Desenganam-se aqueles que acham que vão reconstruir uma casa antiga e vão obter muita rentabilidade com ela, a menos que seja um hotel. Um Turismo de Habitação tem seis quartos ou um pouco mais...

Nós proporcionamos um espaço acolhedor, principalmente porque habitamos lá. Nós não alugamos a casa, alugamos os quartos. Procurámos proporcionar um acolhimento aos hóspedes num ambiente familiar que se distinguisse dos hotéis. O acolhimento não poderia ser descaracterizado como nos hotéis. Nos hotéis só somos mais um hóspede.

Na casa de Turismo de Habitação é-se recebido pelos donos, embora haja, em Portugal, casas de Turismo de Habitação em que os anfitriões estão em Lisboa e só abrem a casa, não dando a cara.

O Turismo de Habitação foi uma maneira de o Estado fazer com que houvesse turismo em casas que, de outro modo, não era possível. Foi uma ideia interessante que os nossos governantes tiveram.

Quanto ao negócio em si, verificamos que temos vindo a crescer. Todos os anos temos mais clientes.

Não temos uma política de *marketing* agressiva. Temos *site* na *internet* e folhetos da casa e temos divulgado a casa em *sites*. Mas *mailings* e outro *marketing* agressivo não fazemos, como outras casas. O único *marketing* que é pago é no *Booking*, que ainda não fizemos mas vamos fazer. Sei que, se fizesse *marketing* agressivo, teria muitos mais hóspedes. Mas ainda tenho os meus pais em casa. São eles que recebem e são eles os verdadeiros anfitriões. O meu pai gosta de conversar e tem uma bagagem cultural grande.

É interessante que, na vila de Sever do Vouga, a casa é a melhor unidade hoteleira. Quando vão artistas e personalidades à aldeia pernoitam lá.

Temos tido um bom *feedback* das pessoas. São muito poucas as reclamações de alguém que não gostou ou que ouviu durante a noite muito barulho. A esmagadora maioria dos comentários são favoráveis.

Depois, os hóspedes passam a amigos e temos tido sempre clientela.

Desengane-se aquele que acha que vai fazer fortuna com Turismo de Habitação. Há que fazer obras de manutenção. Há bastante despesa.

O *marketing* que faço é só a distribuição de folhetos no posto de turismo. Envio alguns folhetos quando há uma feira no concelho. Não participamos em feiras, nem temos a casa em motores de busca pagos. Contratámos alguém para fazer o *site* e os folhetos.

Quando alguma associação vem para a região, pede para se alojar na casa em troca de um anúncio. Não temos nenhum *marketing* especial. Não pertencemos a nenhuma associação e até, se calhar, era interessante para trocar impressões.

As exigências por parte do governo são cada vez maiores, quer em relação à piscina, mas, também, a nível da faturação e registo dos estrangeiros. Há uma data de burocracia que nos atrofia e, às vezes, apetece-nos desistir. Todos vêm com o intuito de passar multa e querer ganhar algum. Nós temos tudo *ok*, mas mesmo assim...

Há muita gente a receber hóspedes que não está enquadrado no Turismo de Portugal. Agora, com as casas de campo, muitas destas casas não se querem legalizar. Na nossa casa, toda a gente leva fatura. Podemos passar faturas, pois não pagamos imposto sobre o rendimento. Estas casas são uma concorrência desleal e nunca receberam inspeção. É um problema por causa dos preços praticados pela concorrência desleal. Sofremos uma concorrência deles e somos obrigados a fazer tudo na legalidade, enquanto que eles não. Eu tenho de fazer as fiscalizações, etc. e tudo isso custa dinheiro.

Nós procuramos dar um acolhimento hospitaleiro e familiar. Há pessoas que gostam e outros que não gostam. Temos uma sala de estar que é frequentada por hóspedes e por nós também. Sabemos quando os hóspedes querem lá estar quietinhos.

O interesse fundamental é ter um retorno⁹⁸¹. Nós temos uma sociedade por quotas. Nós gostamos de conversar com pessoas, mas, para tal, podíamos receber amigos. Mas também é interessante conhecer personalidades. O José Hermano Saraiva já lá apareceu. Já lá foi filmado o programa “recantos”. Foi uma espécie de negócio oferecer a hospedagem à RTP e eles ficaram lá. É alimentar um pouco a vaidade! Já artistas ficaram lá. Tem algum retorno que não é mensurável e que é interessante. Estamos à noite a ver televisão e vemos que tal pessoa já esteve lá em casa.

Como se sente enquanto anfitrião?

Sinto-me bem, não tenho qualquer preconceito. Aparecem hóspedes de todas as condições sociais. O Turismo de Habitação não é um turismo de massas. Quem vai para ali são famílias e casais que querem algum isolamento. Conhecer a região. Aparecem casais de turistas jovens que querem conhecer o país. É um tipo de turismo alternativo e, por isso, gratificante.

Nunca fizemos seleção, nunca fazemos recusas, exceto no final de ano em que normalmente dizemos que temos a casa cheia. As pessoas excedem-se na passagem de ano, mas se for só um casal tudo bem!

O que nos incomoda não é receber os hóspedes, isso é, até, agradável. O que nos chateia são as atitudes de quem manda. Houve uma lei no ano passado que obrigava a fazer análise duas vezes por dia à piscina. Os proprietários protestaram e eles voltaram atrás. Havia uma calçada fora da casa e a Câmara retirou-a, tem de haver mais sensibilidade por parte das entidades.

⁹⁸¹ Neste ponto, expliquei que o meu interesse era saber a principal preocupação dos anfitriões, pelo que, no seguimento, o proprietário falou da sua principal preocupação.

O meu pai está com 86 e a minha mãe com 73. O meu pai não gosta das novas tecnologias e há certas funções que só se podem fazer por computador. Temos de fazer um inquérito com a taxa de ocupação para enviar ao INE. É um procedimento que dá trabalho. Eles têm de entender que os proprietários não têm perfil para fazer isso. Tem de se contratar alguém, o que faz com que a rentabilidade se reduza. É uma pena se se fechar porque as casas dão vida ao interior. Os hotéis sentem que lhes fazemos frente. Os hotéis, uma vez que têm *lobby*, obrigam a que as leis sejam iguais para todos. Aos poucos e poucos estão-nos a asfixiar.

Há pessoas que ainda estão a investir em Turismo de Habitação. As pessoas pensam que vão fazer um grande investimento, mas em cinco ou 10 anos a rentabilidade perde-se porque há muitos custos.

Entrevista n.º 16: Entrevista presencial ao Arq.º Delfim Sobreiro⁹⁸², anfitrião da *Quinta de Malta*, 28 de janeiro de 2013.**Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Quinta de Malta*?**

Entrámos neste ramo de atividade porque gostamos; quando comprámos a propriedade, ela já tinha Turismo de Habitação. Estava muito velha e fizemos obras de fundo. A casa foi abaixo e só ficaram as paredes. Tivemos apoios do SIVTUR para fazer obras de fundo. Temos tido um sucesso razoável na época alta. No inverno, muito pouco, é um turismo específico: ou vão pessoas com alguma idade, que podem ir quando querem, ou vão famílias com filhos e os filhos só podem ir quando estão em férias.

Nós praticamos preços que procuram segmentos mais altos. As pessoas que vêm são mais agradáveis. O segmento médio e médio baixo são mais exigentes. As pessoas acabam por voltar as mais das vezes, e tem sido muito gratificante neste aspeto. As pessoas com menos cultura são, normalmente, mais difíceis.

Praticamos preços um pouco altos para esse tipo de cliente. Lidamos com pessoas com uma certa formação ou com bastantes posses.

Embora apareça um ou outro mais complicado. Os jovens entre os 20 e 30 são os únicos que colocam alguns problemas. São mais exigentes, ou porque se queixam que a cama é alta e a almofada é baixa. Há pessoas que, por natureza, nunca estão bem. Houve um casal em que a mulher estava grávida e o marido apanhou um escaldão e depois, à noite, queixou-se de tudo. A partir do momento em que alguma coisa está mal, está tudo mal.

Eram clientes do *Booking*. Há uns que elogiam uma coisa e logo a seguir vêm outros criticá-la. Há pessoas completamente estranhas. Temos de olhar para o grosso das tropas. Há uns que dizem que é o paraíso e outros que dizem que é o inferno.

As pessoas que nos procuram querem Turismo de Habitação. Querem a proximidade. Quando são pessoas mais idosas, querem a companhia. Tomam o pequeno-almoço com os proprietários. Quando são hóspedes portugueses, os meus pais dão conta do recado. Quando são estrangeiros, é mais complicado.

O ano passado, tivemos uns espanhóis que eram uns vigaristas, que roubaram as chaves do nosso carro. Na nossa casa temos circuito interno de vigilância. Estes hóspedes espanhóis tiveram de prestar declarações à GNR. Há pessoas que andam de férias penduradas nos seguros.

Como se sente enquanto anfitrião?

Para nós é muito gratificante, os meus pais gostam muito de conviver e foi por isso que demos continuidade ao Turismo de Habitação.

É uma forma de termos a casa cheia, de haver movimento. Naquela altura, havia ainda a questão de saber se o Turismo de Habitação nos daria para manter a casa. Uma casa daquelas tem muita manutenção. Não é para ganhar dinheiro que estamos no turismo. Quem pensa que vai ganhar

⁹⁸² O entrevistado é filho dos atuais anfitriões e diz-me que vai assumir em breve a gestão do turismo da casa.

dinheiro, esqueça. Nós, que praticamos preços altos, e temos boa ocupação; nós, que temos dois meses lotados. O turismo paga-se, mas não paga a manutenção da casa. Em termos de oferta, nós temos uma casa acima da média.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

Quando começámos com as obras, os meus pais foram dar um passeio para ver como eram as outras casas. Os meus pais viram casas que estavam em muito mau estado. Antes das obras, havia quartos que deitavam água, obras tinham sido feitas que eram fracas. Isto dá mau nome ao Turismo de Habitação! O Turismo de Habitação era para ser turismo de topo. Nós temos exemplos de Turismos de Habitação que são deploráveis e isso não é assim. Inicialmente, o Turismo de Habitação era para ser de cinco estrelas e há Turismos de Habitação que são muito maus.

Na altura, a Direção Geral do Turismo (DGT) foi muito exigente em determinados aspetos e demasiado permissiva noutros. A DGT exigia que fosse uma casa com traça arquitetónica e, depois, não interessava o resto. Tinham outras exigências a nível de casa de banho no quarto. Não exigiam climatização. Agora temos autênticas ruínas a vender quartos.

Pode falar-me mais sobre este último aspeto?

O Turismo de Habitação tinha de ter uma traça arquitetónica marcante e/ou tradicional. Tinha de ser uma casa com alguma idade. Se não tivesse uma boa carga arquitetónica, tinha de ter uma boa carga histórica. Não exigiam que a casa fosse confortável, que estivesse em bom estado. Isto decorria à parte das Câmaras Municipais. Agora já não é assim.

Naquela altura, o projeto de arquitetura era submetido à DGT. O pedido de apoios era feito ao Fundo de Turismo. Depois, havendo alteração que levasse a melhoramentos na casa, tal tinha de ser tratado pela Câmara Municipal. Eu podia ter uma casa a cair, mas se quisesse fazer um anexo, tal não era permitido pela DGT com facilidade. Eu tinha dificuldade em ter uma garagem. Tudo o que passasse de 10% da área original era liminarmente excluído. A DGT controla tudo a partir de um gabinete em Lisboa. Mas arranja-se sempre forma de dar a volta ao texto. Nunca tivemos uma visita da DGT.

Quanto ao Fundo de Turismo, este ia avaliar a obra para ver a sua evolução de acordo com o projeto. Havia uma majoração da obra a fundo perdido. Se a obra correspondesse a mais de 90% do orçamento, havia uma majoração, eram mais 10% a fundo perdido.

Foi um processo que já começou em 1996 ou 1997 e em que as obras só foram concluídas em 2004. Foram oito anos de processo de licenciamento. A DGT nunca chumbou nada, mas demorou um tempão!

Pode falar-me mais sobre este último aspeto?

Trata-se de um acompanhamento para ver a obra que já foi executada, para soltar a tranche pendente. Eram muito rigorosos em tudo que fosse edifícios novos.

No início da entrevista disse-me que ia assumir a gestão do turismo da casa; pode falar-me mais sobre isso?

Os meus pais estão cansados, não têm apetência para lidar com a parte que está por detrás das reservas. Tal implica computadores, que são um problema para quem, como eles, tem mais de 70 anos.

Tenho mais três irmãos, mas eles não estão para aí virados. Eu e a minha esposa vamos tentar fazer crescer aquilo, que tem estado um pouco estagnado.

O ano passado foi muito mau. Descemos 20% na ocupação, com segurança, o que, numa coisa que já não era famosa, ficou pior. Primeiro, isto devia ser disciplinado. Devia haver alguém que dissesse: a partir de agora, o Turismo de Habitação vai ser assim e assim! Certificação.

Nós temos uma casa muito boa e, ao lado, temos um desgraçado que quase não tem dinheiro e estamos a degradar o Turismo de Habitação. Porque as pessoas não andam à procura de qualidade, as pessoas andam à procura de coisas mais económicas. As pessoas, agora, não gastam o mesmo dinheiro que gastavam há 10 anos. As pessoas já não têm a mesma vontade de gastar que tinham.

Aquilo que mais me preocupa é termos coisas diferentes no mesmo segmento⁹⁸³. Algumas pessoas, quando vão a minha casa, ficam deslumbradas. As pessoas encontram coisas muito melhores do que aquilo que estavam à espera. Os *sites*, muitas vezes, anunciam casas que não correspondem às expectativas das imagens. Assim, as pessoas já pensam que o que vão encontrar é pior do que estavam à espera. Na nossa casa é o oposto.

* * *

Nota de campo 1: No final da entrevista, o anfitrião diz-me que anda a preparar o processo para entrar para a TURIHAB, mas faz críticas à associação. Afirma que esta pega por tudo e por nada. Argumenta, igualmente, que a casa pertence a uma central de reservas *Alastair Sawdays*, que trabalha com casas de topo e não tem a mesma intransigência da TURIHAB.

* * *

Nota de campo 2: No final da entrevista – depois de, no início, saber que o anfitrião anda a recrutar uma funcionária – pergunto-lhe se teria interesse em recrutar uma estagiária do IPCA. Diz-me que a funcionária requerida tem de ser polivalente: trabalhar no *frontdesk*, fazer os pequenos-almoços e restantes tarefas. Acrescenta que o francês é importante, inglês fundamental, o espanhol toda a gente entende e que para os alemães basta falar inglês.

* * *

Nota de campo 3: O proprietário refere, ainda, que vai procurar dinamizar o turismo sénior, trabalhar com as agências, para trazer este segmento à casa na época baixa. Diz, também, que o Turismo de Habitação era, no início, turismo de captação. Refere que a casa tem hóspedes que marcam todos os anos ali estadia.

⁹⁸³ Esta resposta foi dada depois de o entrevistador explicar brevemente o método que está a utilizar e dizer que pretende conhecer a principal preocupação dos anfitriões/proprietários.

Entrevista n.º 17: Entrevista presencial a Isabel Costa e Almeida, anfitriã da *Quinta do Ervedal*, 21 de fevereiro de 2013.

Antes de começar a entrevista, a proprietária e o investigador mantiveram uma conversa informal. Em baixo são relatados alguns dos aspetos referidos pela proprietária:

A tipologia é ridícula. Para os estrangeiros, isto é ridículo. O conceito de Turismo Rural, para eles, é uma bagunça. Na sua investigação, vai arranjar vários tipos de proprietários com várias ideias.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Quinta do Ervedal*?

Pertencemos ao grupo que tem o património e a única maneira de poder manter o património é rentabilizar a casa para o turismo, uma vez que a agricultura já não dá rendimento. Como eu era uma apaixonada da casa, o meu pai disse que eu ficaria à frente porque tinha jeito. Desde pequena que quis ser cicerone. Achei que podia ser uma hipótese interessante meter-me nisto. Por um lado, trabalhar na parte hoteleira, por outro, fazer com que as pessoas tivessem uma outra ideia da região.

Percebi que a informação cultural nas terras é muito débil, muito fraca.

Nós, como embaixadores, podemos contribuir para que o conhecimento deles disto seja profundo. O turista já traz um guia de Portugal e, às vezes, apercebe-se que aquilo que ele tem é o cartaz turístico. Eu desmembro isso, tenho uma conversa prévia com eles para saber quais os interesses profissionais. Se vêm arquitetos, procuro dar mais informações da arquitetura contemporânea do Porto. Se gostam de história, conto-lhes a história do 25 de abril, porque tive a vantagem de o viver de perto, uma vez que, na altura, vivia em Lisboa.

Eles ficam fidelizados à minha opinião. Pergunto-lhes quanto tempo vão aqui ficar. Uma coisa é vir um dia, outra é vir cinco dias. Se jantarem cá, misturo a gastronomia com aquilo que vão visitar. Por exemplo, se vão a uma judiaria, faço alheira. A gastronomia não é regional, é familiar.

Tento oferecer ingredientes e produtos daqui, tento fazer refeições com as coisas que existem na altura, fazendo-os sentir que, na altura em que tenho maçãs, as sirvo até dar com um pau.

Como se sente enquanto anfitriã?

Gosto imenso deste trabalho. Mesmo no final do mês de agosto e setembro, em que estou muito cansada, recebo-os sempre com tudo local. Ponho sempre o meu CD para anunciar o jantar. Temos andarilhos locais...

Conversar com os hóspedes é, também, uma maneira de, preguiçosamente, viajar. É um intercâmbio de conhecimentos ter informação dos países que não é filtrada pela imprensa, quanto às alterações culturais e ao futuro dos jovens. Apercebemo-nos de que isto é uma aldeia global. E, porque sou uma curiosa da História, muitas vezes eles tiram a curiosidade a nível histórico comigo. Mesmo a nível da língua, no final da época estou a falar melhor as línguas estrangeiras do que quando comecei.

Este tipo de turista que vem para aqui é um estrato social com preocupações culturais elevadas.

Vêm para aqui porque não querem um hotel, porque pensam que vão encontrar alguém que, como eu, lhes pode ajudar, e não um rececionista que lhes dá cartões de restaurantes e atrações, recebendo comissão em troca.

Até na própria escolha do restaurante, há as pessoas que gostam de mais tranquilo, as que gostam de mais frugal, e as que preferem mais copioso.

Às vezes, há pessoas que vêm ao engano. Acham que isto é um pequeno hotel rural. Perguntam onde é a receção, onde é o bar. Muitas vezes, digo-lhes que estão enganados. Não têm quaisquer preocupações culturais. Perguntam onde podem beber um copo; fazer compras. E, para eles, as férias são uma desilusão. Tento fazer com que a estadia seja o mais agradável possível.

Gosto de receber pessoas que já venham com a recomendação e, quando saem do carro, já se sentem em casa. Há alguns que vêm sempre cá passar tempo. Já tivemos uns israelitas que se vão alojar noutra sítio qualquer e nos vêm cá visitar.

Estamos a falar de uma atividade que requer muita paixão. É muito recompensadora na parte material. Tem a vantagem de não haver nem rotinas nem tédios. Temos uma atividade em que não há padrões, é sempre diferente. É para quem não gosta de rotinas.

É um desafio sabermos rapidamente o perfil das pessoas. Saber se as pessoas já estão no início ou no fim das férias. Às vezes, no final das férias, já há casais que estão bastante chateados uns com os outros. Quanto mais tivermos sido turistas, mais nos apercebemos. Esta é a nossa função. Senão, quando eles se forem embora, vão ter uma má impressão da casa porque estavam chateados uns com os outros. Às vezes, há pessoas que estão mais de lado, também tenho de fazer essa coisa de apaziguar esta atmosfera. É um desafio.

Como atividade profissional, seria feliz se fosse suficientemente rica para receber estas pessoas sem ter que ser empresária.

Estamos sempre sob suspeita. As fiscalizações estão sempre em cima de nós. Quando começamos, as pessoas estão sempre a ver. Quando o projeto veio para Portugal, as pessoas que o viram de boa-fé e não quiseram ser oportunistas foram vistos como maus da fita.

Nunca tive nenhuma fiscalização da ASAE, mas há muitas casas que não estão licenciadas.

As casas que estão são chacinadas. Sentimos que há essa animosidade. Ainda assim, nunca tive nenhuma fiscalização que não estivesse relacionada com o turismo. Eu tenho em cima de mim o IVA, dizem que não o reembolsam. Tenho uma fatura fiscal no início do meu projeto e, de repente, cortam-nos as pernas e tenho um processo em cima por emissão de faturas falsas. Isto quando foi o empreiteiro a quem contratei o serviço que não pagou. É isto que nos dói! Desde que comecei esta atividade, todos os anos fazemos melhoramentos, porque o dinheiro, de início, não abunda e custa muito, depois, vir um senhor funcionário manga-de-alpaca. Uma empresa que está certinha é acusada injustamente de passar faturas falsas. Há um mau tratamento por parte do Estado.

Este ano pagarei a última tranche ao Turismo de Portugal. O projeto económico foi elaborado em 2002. Os economistas fizeram uma previsão de que estaria a cobrar 80 € por quarto. Ora, a realidade diz que não é assim. Se chegássemos ao Turismo de Portugal e pedíssemos para prolongar o contrato, eles diriam que isto não é assim.

Aqueles que recebem os subsídios do Turismo de Portugal são, muitas vezes, aqueles que pedem aos amigos os números de contribuinte.

Isto funciona quando há dinheiro a prazo para ter poder de barganha.

Todos os empreiteiros são aldrabões, chegamos a pagar obras defeituosas porque precisamos de faturas para apresentar ao Turismo de Portugal. Quem tiver dinheiro não faz isso. Os empreiteiros é que nos ensinam! Nós perdemos uma capacidade negocial porque não temos experiência. Neste momento, temos um problema porque as telhas que puseram no telhado não tinham cola suficiente e, portanto, voaram. Mas o telhado já está pago! Quem se mete em projetos subsidiados fica refém!

No início da entrevista, referiu-se à questão da tipologia do Turismo de Habitação; pode falar-me um pouco mais deste aspeto?

A sinalética não existe no código da estrada. O Turismo de Habitação não tem sinalética. Houve uma alteração na lei, mas no código da estrada não. Nós continuamos a nos identificar com uma tabuleta. Para o estrangeiro, a sinalética é uma casa com uma árvore lá dentro. É uma área de lazer, e, como diz turismo, eles acham que tem um posto de turismo.

Nas placas não se pode pôr o nome da unidade. Quando eles veem a placa, acham que não pode ser um hotel. Eles não sabem o que quer dizer quinta. Eles acham que quinta é hotel. Eles perguntam às pessoas onde é o hotel. Nós devíamos ter uma tipologia que fosse igual no mundo inteiro. Isto passa-se com os canadianos, os americanos, brasileiros, as pessoas não sabem o que é. Eles não sabem o que é o Turismo de Habitação. Devíamos ter uma tipologia que fosse similar ao que há na Europa. Se as pessoas cá chamam *guest house* e *boutique hotel*, se as pessoas vão buscar outros nomes, é porque os que existem não servem. Eles não sabem, sequer, dizer Habitação. Eles não andam à busca de um turismo, mas de um hotel.

Há pessoas que chegam aqui furiosas porque estavam a pensar chegar aqui às 18h e são 20.30 e ainda estão à procura disto.

A tipologia é arcaica, não faz sentido nenhum, nem para os próprios nacionais, que não fazem a mínima ideia, nem para os estrangeiros porque eles andam à procura de um hotel. Quando vamos lá para fora, vemos um *bed & breakfast* e já sabemos que é um alojamento. Em países como a Escócia, têm, inclusive, uma placa que diz quando o alojamento está completo.

Entrevista n.º 18: Entrevista presencial a António Baião do Nascimento, anfitrião do Convento de São Francisco, da Casa das Barcas, do Forte de São João da Barra e marido da proprietária da Casa Grande de Juncais, 28 de fevereiro e 2013.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião do Convento de São Francisco, da Casa das Barcas, do Forte de São João da Barra e da Casa Grande de Juncais?

Este processo vale pela recuperação de casas antigas, sobretudo nas casas com características de solares.

As hipóteses de negócio são pequenas. Nos Açores, há três meses em que há gente. As casas dos Açores e do Algarve têm ocupação no verão. A casa da minha mulher tem ocupação no inverno, porque está situada na Serra da Estrela. Temos frequência, principalmente, espanhola. Temos de adaptar a oferta às circunstâncias atuais. Esta casa tem a mais-valia de destinos próximos como Salamanca. O forte está próximo da autoestrada. A proximidade dá menos despesa. Os Açores têm o inconveniente de ter de se ir de avião.

Recuperar as casas é uma atitude em relação ao turismo. O negócio é para esquecer, nunca recebi um cêntimo.

Os Açores são uma região com problemas de clima, tem muita humidade. As receitas dão para as mais-valias. O resto é para esquecer. Os Açores estão condicionados pela sazonalidade. Ter lucros é complicado! É a casa que está aberta há mais tempo.

Para a qualidade que o produto tem, os preços são baixos. Quase que é ofensivo ter hóspedes que dizem que gostavam de voltar por metade do preço!

Há um outro *handicap*, as comissões são muito altas, o *Booking* tem comissões de 20%. O negócio, em si, é pouco interessante. O que se pode fazer para superar é associar-se. A *Casa das Barcas* está ligada à TURIHAB, porque esta associação tem alguma fama, mas cobra comissões de 8%.

São casas com dimensões pequenas, que têm custos fixos elevados. Tenho que gerir as coisas para reduzir os custos fixos. A dificuldade principal são os serviços. Como é muito sazonal, tem nove meses em que não é possível pagar a uma pessoa, porque não temos margem para pagar a alguém com nível. Recorremos a pessoas locais.

Por exemplo, uns italianos perguntaram se havia formigas na “camera” e a empregada pensou que queriam falar com a Câmara Municipal e disse que esta só estava aberta na segunda-feira. Por outro lado, os serviços de refeições não são compatíveis. Para se servir refeições, tem de se estar muito em cima, ter uma coisa de qualidade, porque não há hipótese de receber pessoas de fora. Tenho 10 quartos no convento, outros 10 no Forte é complicado para ter um quarto e, por isso, não dá para chamar pessoas de fora para serem clientes de um serviço de refeições, senão quebra a tranquilidade. Adorava ter uma refeição confeccionada pelo chefe Avillez. Mas não é possível conciliar um equipamento sofisticado para um chefe sofisticado.

Os apoios que a EU deu e o Estado facilitou, o financiamento a fundo perdido teve garantia bancária. É o negócio dos bancos. Com uma contra garantia não deviam cobrar nada. As pessoas não têm noção dos encargos da garantia. Mesmo no Forte, deparei-me com a questão de que o

melhor era dar a hipoteca do Forte. A Caixa Geral dos Depósitos não o permitia porque o imóvel era classificado.

Levavam a vida a mudar de regras. O sistema legal é mal redigido. Andam sempre a mudar de regras! No *Convento* havia uma sociedade. A certa altura, inventaram que as pessoas da sociedade tinham de ser da mesma família. Disse que o Convento deixaria de ser Turismo de Habitação. Depois mudou a lei. As pessoas não têm noção dos incómodos. O que interessa que os sócios sejam da mesma família? Criam obstáculos desnecessários. Sem a casa estar classificada como Turismo de Habitação, as opções eram rascas, tipo pensão. A designação de residencial não é uma boa promoção. São pormenores burocráticos que não são bons. Mesmo quando não há hóspedes, tem de preencher burocracia. Inferniza-se a vida das pessoas. Quando se tem um hotel é mais fácil. São unidades pequenas, que não têm escala para ter pessoal de nível.

Na Serra da Estrela, a casa tem uma frequência importante de espanhóis. O lado da receção dos hóspedes não é muito interessante. Chegam a fazer comentários desagradáveis. Está fora do sistema hoteleiro normal. De vez em quando, há uns hóspedes que não dão para aturar. Estou numa fase em que quanto menos hóspedes melhor!

No Pico, a casa fica a 20m do mar, está situada numa via que é movimentada. Há sinalização para que os condutores não ultrapassem os 50 km/hora, mas é inútil, pois não há multas. Para além disso, o posto de turismo fecha ao fim-de-semana! O governo regional fez um centro social que tirou a vista ao *Convento*. Recorri e a Câmara voltou a recorrer. Sucede que as obras do Estado não podem ser embargadas! Os fundos comunitários são perversos. A disponibilidade de fundos avultados levou a que se fizessem obras desnecessárias. Os próprios habitantes da zona não conseguem pregar olho. O *Convento* é sossegado, mas ali ao lado há muito barulho. As Câmaras são indiferentes a dar alguma proteção. Ter uma gestão profissional é muito complicado.

As autarquias são fatores de perturbação. A *Casa do Pico* é do séc. XVII e a Câmara achou que tinha 50 anos. Não tive hipótese de ter acesso [palavras não compreendias]. O coeficiente de vetustez é calculado atendendo a vários fatores: idade do edifício... Os 58 de coeficiente são mais altos do que deviam ser. Quanto à *Casa do Pico*, já se tinha passado demasiado tempo quando foi classificada. As casas classificadas estão isentas do IMI. São casas com áreas grandes. Um dos sorvedouros de dinheiro são as Câmaras. Uma das receitas é conferir-lhes o IMI das casas. Mudam as regras a meio do jogo!

Há um caldo de cultura, porque acham que os donos das casas são fascistas.

Se acabam com a isenção de IMI, entramos na miséria. As casas classificadas estão isentas. Deixa de ser negócio e passa a ser um pesadelo. Com o IMI a peso, se temos casas e se estas não estão ocupadas, em sítios em que há falta de casas é um mundo de faz de conta. As isenções ainda permitem que o negócio se mantenha. Tem a vantagem de não ter encargos tributários. São casas que não têm quartos suficientes para alojarem funcionários de empresas. Assim sendo, só funcionam como casas de férias. Não temos defesa para aquele público-alvo, que será apenas formado pelas pessoas que fazem férias.

Foi um bom negócio para recuperar as casas, porque 50% do investimento foi do Estado. A casa tinha de estar 10 anos afeta ao turismo.

Voltei a fazer Turismo de Habitação no *Convento* porque o estatuto, apesar de tudo, tem alguma diferenciação. Se a casa aparecer como Turismo de Habitação, tem mais visibilidade.

A *Casa das Barcas* está na TURIHAB. As Casas Açorianas criaram uma classificação. Contrataram empresas externas para fazer a avaliação. Tive má avaliação por não ter respondido logo às chamadas. Arranjaram umas fórmulas de infernizar a vida às pessoas! Pensei em ir à Bolsa de Turismo de Lisboa, mas cobravam comissão de 20%. Normalmente, dou 10% às agências. Tenho de tirar da cabeça a ideia que tenho de ter uma grande ocupação.

Há pessoas que ficam só um dia e não dizem a que horas vêm. Numa casa particular, é mais difícil se resolvem sair sem pagar. Em algumas casas, não há multibanco e algumas pessoas dizem que vão levantar dinheiro e vão-se embora.

Por outro lado, as pessoas fazem contas e não querem emprego para três meses.

A casa era das primeiras que aparecia no *site* das *Casas Açorianas*. Porque não tinha classificação mais alta, porque a empregada não preencheu uma lista, passou a estar numa posição secundária na lista. Fazem um contacto encapotado. Estava a ser penalizado por não dar a informação toda. É mesquinho. Nos Açores quando lhes dá para o rigor... A casa ou tem condições ou não tem, se tem a lista para a empregada é indiferente.

A forma de promover as casas pode passar por uma associação, mas têm exigências absurdas. Tirei o *Convento* da categoria de Turismo de Habitação, mas nos Açores eles têm subsídios do governo regional e tirar as casas faz com que se perca esses subsídios. Não é compatível com a simplicidade do negócio. Autonomamente, é difícil ter hipótese de retorno.

A TURIHAB e a *Booking* precisam de atualização. No Algarve, os 20% de comissão são capazes de se justificar. Agravaram as comissões. Dos 90 € recebo 66, o que, para pagar pessoal e custos, é pouco. Se as pessoas não têm encargos fixos, aceitar é pouco razoável. É um negócio, não para ter lucro, mas para ter duas ou três pessoas. Na TURIHAB queixavam-se de ter menos reservas. A *Booking* veio-lhes aumentar o número à custa da exploração do proprietário.

Promoção importante em França é a da *Petit Futé*. São promoções mais fidedignas. Tinha uma descrição muito elogiosa. Perguntaram se queria fazer uma promoção mais visível pondo as *Casas* e o *Forte*.

Houve uma queda grande em Espanha, isto aumentou o número de franceses.

Ter as casas abertas no verão faz com que as casas se mantenham. Nos Açores, a humidade degrada e o vento leva as telhas.

Na TURIHAB têm acesso a pessoas que têm acesso a circuitos. Porém, a ocupação é pequena, há encargos fixos, comissões a pagar. Entra-se numa zona de comissões bastante interessante. Tiraram o *Forte de São João da Barra* do *Expresso*, tentei perceber porquê. Estavam a fechar o guia. Os guias dão informação. Quando, até aqui, era de graça, agora oferecem igualmente bónus. Vir no jornal é mais interessante do que a *Vida é Bela*, que correu mal. Como não me pus a jeito para oferecer uma dormida... Até aqui, como era de graça, a gente vê os que ficam e que saem, vimos que o critério já não é muito interessante.

O *Forte* é uma coisa privada com um valor histórico notável. Fez-se uma intervenção arquitetónica notável. Quando não se paga, é difícil estar com exigências. É uma atividade, por natureza, pouco relevante.

Como se sente enquanto anfitrião?

Eu acho que, pondo-me na posição do cliente, a última coisa que quereria é um anfitrião muito presente. A convivência numa casa entre pessoas que não se conhecem não é agradável. É entrar na privacidade das pessoas, é incómodo para quem entra e para quem está.

A exigência, no *Convento*, da presença dos donos da casa é exagerada, que a pessoa esteja presente para resolver problemas, tudo bem. Quer o *Convento*, quer o *Forte* são muito espaçosos, só nos encontramos se quisermos. Se não houvesse os circuitos alternativos, não daríamos um passo sem esbarrar com os hóspedes.

Há hóspedes que gostam mais de convívio e outros que gostam menos. No entanto, ao pequeno-almoço é importante dar informações. Estar na sala com os hóspedes não me é cómodo. A minha mulher chega a ter cinco grupos e hóspedes no *karaoke* e ninguém se ouve. A funcionária que lá está é competente.

Outra coisa injusta é a possibilidade de fazer comentários que marcam. Por exemplo, no *Convento*, há um quarto que não é muito usado porque tem manchas amarelas. Uma senhora que quis ficar naquele quarto para estar junto do seu filho, tirou uma fotografia e pô-la no *Tripadvisor*. A pessoa fica à mercê de uma pessoa que está com má vontade. As pessoas estão de má-fé, fica-se à mercê de pessoas que estão de mal com a vida.

Uns hóspedes estiveram no *Convento* e depois queriam comer qualquer coisa e foi-lhes dito para tirarem do frigorífico o que quisessem. No dia seguinte, a senhora disse que a compota estava fora de validade, quando a mesma era só para uso doméstico.

Noutro caso, uma senhora, no *honesty bar*, viu a data de engarrafamento em vez de validade e comentou. Não dá para responder tudo aquilo que se quer. Queixar-se das compotas que foram postas à sua disposição...!

Outra que viu um rato (o que eu nunca vi) – baratas é possível, porque no *Forte* existem baratas voadoras que é impossível erradicar – disse que, quando se chega às mesas, é conveniente ver se o pão não está ratado! Há que ter paciência com os hóspedes...

Não veem a mais-valia histórica que tem aquilo. São pérolas a porcos! No *Pico*, houve um que disse que não ficava porque não tinha minibar. Deu-lhe para ali e não ficou. Não há paciência! Há tempos para servir e ser servido (*Eclesiastes*). Eu estou no tempo de ser servido.

Uma outra senhora veio pela *Secret Places*. Era dona de uma Galeria de Arte em Madrid. Disse que o quarto em que ficou parecia de *hippies*. Acham que vão usar o cartão de crédito e fazer e acontecer.

A Pina Bausch já esteve lá alojada.

A hóspede está no direito de não gostar, mas não de ser desagradável. Acha que, porque tem direito a usar o cartão de crédito, pode ter um comportamento diferente. Está-se perante uma situação de exame em relação aos hóspedes.

Tenta-se dar o máximo de informação, a partir do momento em que se tem fotografias. Uma das casas não tem janelas de peitoril, mas não se percebe de que maneira isso possa afetar a qualidade. O que vale é que este tipo de hóspedes é um em 100. Os que ficam depois de uma má experiência, se conseguem ultrapassar o primeiro embate, acabam por gostar.

Também não dou muita importância ao acesso às casas, descobrir o forte é fácil para quem vem do mar [gracejos].

As pessoas, às vezes, vêm de uma má relação entre elas e descarregam na primeira pessoa que lhes aparece.

No Forte, servimos um pequeno-almoço mediterrâneo, o que não dá muito trabalho, com frutos secos (tâmaras, figos,...).

Não temos coisas para cozinhar na altura porque não se pode. Às vezes, há conceitos antagónicos dentro do mesmo grupo. Há algum relacionamento que não é estritamente hoteleiro. Há relacionamento fora do profissional. No verão, no Forte, está Cecília e alguém da família como segunda linha. Dos meus filhos, cada um está 15 dias. É uma coisa que se gere com alguma distância.

Na *Casa do Pico*, temos circuitos, não se tem de passar pela sala. Acho que é um estatuto simpático alguém conversar. Há uma exceção: pessoas que têm o mesmo nível cultural. Tendo música ao pequeno-almoço, é difícil gerir os gostos, é difícil gerir para que seja agradável para os dois lados. Há pessoas que precisam de ser ouvidas.

Há hóspedes que levam coisas que não deviam. Há copos da Tailândia. As pessoas levam os copos. Levam livros: o cântico dos cânticos; as novelas exemplares; poesia do Rilke. Estas pessoas levam livros e copos e não dá para revistar.

Já tivemos, também, na casa uma hóspede a fazer *topless*, apareceu uma vespa e vestiu-se. Como não temos *babysitting* constantemente, às vezes, as crianças andam soltas e é perigoso. A acústica do Forte é muito boa e, por vezes, ouve-se ao longe o que os hóspedes estão no carro a dizer ou a fazer.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

A experiência das outras pessoas não deve ser muito diferente da minha. Podiam ser apoiados esquemas de promoção que são todos privados. O Estado, que gasta muito em promoção, podia dar meios e atenção a casas com dimensão menor.

Já as *Casas Açorianas* denotam pouco profissionalismo. A lista das casas não vem por ordem alfabética. A nossa está no fim da fila. Tem as casas todas sem ser por ilhas.

O grande problema do Turismo de Habitação é a escala das casas que, por definição, não é compatível com os encargos. Assim, o serviço é difícil estar ao nível quando os encargos são muitos. O Turismo de Habitação teve interesse para reabilitar as casas.

Se pudesse, daria um questionário ao princípio para saber qual é o nível de convívio que o hóspede deseja ter.

Em termos de produto, se não temos uma certa promoção, é difícil promover reuniões de empresas, por exemplo.

O charme também está aí, em ser mais sensibilizado. As pessoas são sensíveis a serem bem tratadas, mas isto não quer dizer que haja intimidades. Há uns que acham que os colchões são impossíveis. Trocam de quarto e dizem que o outro quarto era mais pequeno, que importa desde que tenha um bom quarto? A gente tem de ter sempre ideia de que o hóspede tem sempre razão, mesmo que seja difícil de engolir.

Há uma coisa importante: cada vez mais este tipo de turismo precisa de ter atividades associadas, é cada vez mais importante termos uma coisa organizada. As pessoas voltam aos sítios onde começaram bem. Pesa no regresso à casa.

A grande vantagem de um contacto personalizado é a [palavras não compreendidas]. Por questões de escala, o negócio não é muito lucrativo.

Entrevista n.º 19: Entrevista presencial a Júlio de Sousa Vieira de Matos, anfitrião da Quinta de São Caetano, 7 de março de 2013.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da Quinta de São Caetano?

Temos Turismo de Habitação há 20 anos. A maior parte dos clientes são estrangeiros. Há dois anos para cá que a maioria é estrangeiros. Temos turistas de todo o mundo: europeus, americanos, brasileiros,... É uma atividade agradável.

Fizemos a reconversão da casa em Turismo de Habitação, não com sentido lucrativo – para tirar grande proveito económico – mas para conservar a casa do século XVII. Foi uma maneira de reverter a casa e ter uma atividade extra.

É agradável porque recebemos pessoas de todo o mundo. Gostam de saber a história da casa e coisas sobre o país. É interessante porque é uma coisa completamente diferente de um hotel, as pessoas são tratadas de uma maneira personalizada.

Há todo o tipo de pessoas, alguns são mais comunicativos do que outros; de uma forma geral, gostam de conversar e de saber.

Às vezes, vêm pessoas muito especiais. Recebi um casal que veio especificamente para ver estradas romanas. Vinham de propósito para ver como é que eram.

A nossa atividade é só de dormida e pequeno-almoço. Por estarmos perto da cidade, aqui há bons restaurantes; não compensaria estar a servir refeições.

Pode dizer-me algo mais acerca da reconversão de que falou no início da entrevista?

A estrutura da casa manteve-se. No sótão tinha três quartos. Toda essa parte foi retirada e fez-se três quartos com casa de banho. No rés-do-chão tínhamos, de um lado, uma despensa onde se guardava o azeite. Fizemos aí um quarto com casa de banho. Havia, também, uma loja onde se guardavam os cereais. Fizemos aí um quarto com casa de banho. No rés-do-chão tem uma sala grande de estar com bilhar. A antiga cozinha foi, também, transformada em sala dos pequenos-almoços. Lá fora fizemos uma piscina com casas de banho e bar de apoio. Essencialmente, foi isso.

Pode dizer-me algo mais acerca de o Turismo de Habitação ser diferente de um hotel?

As pessoas que vêm para estas casas querem estar sossegadas. Durante o dia, vão visitar a região, que tem muitos pontos de interesse. No hotel há um maior bulício. As pessoas chegam, pegam na chave do quarto e saem. Aqui é um pouco diferente, porque a gente procura conversar com eles, saber se eles estão bem, o que pretendem fazer, dar indicações para os museus da região. As pessoas sentem-se mais acompanhadas.

Pode dizer-me mais sobre o que entende por acompanhadas?

Sentem que estamos presentes. Eles podem estar lá em baixo a ver televisão e a ler e nós procuramos conversar com eles. Há pessoas mais tímidas que se fecham, mas, geralmente, gostam de saber mais sobre a região, a história. Tenho facilidade de comunicar com eles porque

falo inglês, francês, espanhol, italiano. De uma maneira geral, os estrangeiros falam inglês, grande parte deles.

Disse que há *todo o tipo de pessoas*; pode falar mais acerca disso?

Não só relativamente à nacionalidade, como às diferentes profissões, diferentes culturas: cientistas, médicos,... Aparece de tudo.

Como se sente enquanto anfitrião?

Estou reformado. Eu era engenheiro na Junta Autónoma de Estradas. Tinha uma atividade profissional bastante interessante. Estou reformado, é uma maneira de passar o tempo. Gosto de falar com as pessoas. Comunicar com eles. É agradável receber as pessoas, comunicar com elas.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

O Turismo de Habitação não é uma ciência profunda. É as pessoas estarem disponíveis, abrirem as portas de casa e falarem com as pessoas. Sobretudo nesta situação. Estamos dentro da cidade e não temos atividades ocupacionais. Não temos espaços, estamos confinados à casa e à zona envolvente. As pessoas encontram atividades na cidade. Há casas que devem ter cavalos, circuitos com natureza. Aqui, nós não temos hipótese de fazer isso.

Acima disse que a atividade que pratica é só de *dormida e pequeno-almoço*, pode falar-me mais sobre isso?

Temos os quartos e servimos o pequeno-almoço. Não temos serviços de refeições para fazermos festas e casamentos. Inicialmente, fizemos dois ou três. Sobretudo agora, com as leis que se foram alterando. É preciso estrutura. É preciso ter cuidado servindo um jantar ou um almoço. Inicialmente, fizemos aqui dois casamentos e uma ceia medieval. Para a ceia medieval, tivemos de tirar os móveis todos para montar as mesas. Foi agradável, mas dá muito trabalho. Foram empresas que vieram servir. É preciso ter pessoal para arranjar as coisas.

Disse que as leis se foram alterando...

No que diz respeito à conservação dos alimentos, é preciso ter muito cuidado. Servir uma mousse ou um jantar é muito complicado. É preciso ter frigoríficos grandes para conservar os alimentos, coisa que nós não temos.

Entrevista n.º 20: Entrevista presencial a Óscar Manuel Príncipe dos Santos, anfitrião da Vila Duparchy, 14 de março de 2013.**Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da Vila Duparchy?**

Começámos há 25 anos. Em 1986 começaram as obras. Em 1987 abrimos a casa. É uma quinta de família. A tia da minha mulher vivia aqui. Foi ela que sugeriu o Turismo de Habitação, que tinha surgido três a quatro anos antes. Quando faleceu, pedimos um licenciamento e começaram as obras para Turismo de Habitação, que são casas com traça arquitetónica. Fizemos a adaptação que era necessária. Em 1987 foi um ano de arranque. Entretanto, resolvemos inscrever-nos na TURIHAB, Associação de empresários, organismo que nos punha em contacto com as entidades de turismo e nos representavam nas feiras internacionais. É uma organização sem fins lucrativos. Inicialmente, estava restrita a cento e poucas casas.

Conseguiram, há poucos anos, a certificação das casas. A certificação obrigou-os a obedecer a vários quesitos ISO-9000, em 2008. Hoje, há várias associações e esta é certificada.

Agora... a experiência da casa. Podemos considerar que houve um arranque tímido. Crescemos até 2000. A economia, nessa época, estava a crescer. Nesta casa, que está dentro de uma zona rural e sazonal, criámos estruturas para fazer alguns eventos, sem entrar em conflito com os clientes. Sempre que havia eventos, reservávamos alguns quartos para eles.

Fomos crescendo até aos anos 2004 e 2005, mais ao menos nessa altura. Em 2006, remodelámos a parte estrutural dos eventos.

É uma atividade muito gratificante. A relação com os estrangeiros: há um acolhimento, uma sensibilização, uma relação interpessoal. Nessa altura, ficavam quatro, cinco, seis dias. Estabelecia-se uma relação de alguma amizade. Houve uma questão de doença em que tivemos de ajudar, situação que, num hotel, não era possível. Procurámos dar uma ideia de ambiente. No verão sim, no inverno é muito fraco. A montra é o Buçaco.

A partir de 2006/07, a economia começou a descer. Atualmente, é muito difícil sustentar. Esta casa é do séc. XIX e é familiar. Há muitas despesas de manutenção.

A casa vem de um Sr. Eng. Duparchy, que veio liderar a construção dos caminhos-de-ferro. Foi comprada pela família da minha mulher. Atualmente, atravessa muitas dificuldades de sustentabilidade. Os alojamentos baixaram bastante. Este tipo de turismo é das modalidades mais importantes. Transmite os valores aos estrangeiros. A atividade está muito dividida entre turismo de luxo e o resto. O Turismo de Habitação também foi afetado por esse aspeto. Enquanto há vida, há esperança. Com a melhoria da economia, contamos melhorar a atividade. Há, ainda, as casas de campo e de aldeia, em que não é obrigatória a presença dos donos.

Pode dizer-me algo mais sobre a “transmissão dos valores aos estrangeiros” que referiu acima?

Recebemos alguns portugueses, casalitos novos. Sobretudo, mais de 90% são estrangeiros e, como é lógico, cada país tem a sua mentalidade, valores e modos de viver. Nós procuramos agora sustento. Porque, quando ficam um ou dois dias, não se pode ter essa inter-relação. Mas, com os que são mais abertos, conseguimos logo criar um diálogo em que se fala de tudo dos

países respetivos. Nós podemos aquilatar do *modus vivendi* de cada país e da maneira como os países se vão desenvolvendo em cada uma das atividades.

É uma atividade de ajuda, ajudando-os a conhecer as nossas atividades gastronómicas, faz com que eles cheguem a locais que, de outra maneira, não iriam. Tem esta dupla finalidade: relação de empresário, mas, também, mais além de uma relação empresarial. Há uma relação humana, que distingue Turismo de Habitação de um empreendimento com relação comercial. Esta relação não existe nos hotéis, nem mesmo nas pousadas. Quando se junta o Turismo de Habitação com as quintas que têm agricultura, permite dar a conhecer os nossos produtos e o valor da nossa alimentação, que é, de facto, das melhores do mundo.

Pode dizer-me algo mais acerca do termo “sensibilização” que utilizou em cima?

Há povos mais fechados e outros mais abertos. Os alemães são muito fechados, e nós não queremos ser intrusos. Se a pessoa chega e quer ir para o quarto, vai diretamente para o quarto. Os americanos, que são um povo jovem, quando chegam aqui, vêm as casas e mobílias antigas, fazem muitas perguntas. Outros interessam-se mais pela parte gastronómica, vinícola e pelo termalismo.

O Turismo de Habitação nasceu, também, de uma necessidade de recuperar o património arquitetónico. No país, muitas casas apalaçadas estavam abandonadas. Os filhos não conseguiam conservar. O Estado conseguiu recuperar um parque de casas que, de outra forma, se teriam perdido. Ninguém pode criar uma coisa de raiz e fazer Turismo de Habitação. Tem de ser sempre aproveitada parte da estrutura.

Esta TURIHAB, que engloba, no seu conjunto, 100 casas, construiu uma marca, a *Solares de Portugal*, que aparece por contraponto às *Pousadas de Portugal*.

Hoje está internacionalizada. E, agora, o Turismo de Habitação já está no Brasil, Polónia. Hoje, já conseguiu implementar noutros países os critérios para que eles conseguissem implantar, quer o Turismo de Habitação, quer as Casas de Campo.

Estou cético e desanimado pela economia muito fria e não se vê luz ao fundo do túnel muito rapidamente. Se durar muito tempo a recuperação da economia, arrefece tudo.

Como se sente enquanto anfitrião?

Fazem-me muitas vezes essa pergunta. Não tenho casos que me amedrontem de receber pessoas em casa. As pessoas comportam-se lindamente, exceto num ou noutro caso. Gosto muito de relações públicas. Sou licenciado em engenharia mecânica. Conhecia línguas e adaptei-me muito bem, juntamente com a minha mulher. Tínhamos a escola da tia da minha mulher, que gostava muito de receber amigos. Ainda hoje continuo a gostar muito. Permite-me desenvolver as línguas e permite, na relação humana, com muita frequência contactar com outras pessoas. Tenho amigos que estão em toda a parte do mundo. Tenho muitos casos de hóspedes que voltam por eles ou por familiares que lhes dão referência. Conseguimos manter a casa com bom aspeto, principalmente no verão, em que, se tivesse mais quartos, os alugaria. O inverno é terrível.

Disse que “o inverno é terrível”...

Não é propriamente o clima, tínhamos invernos mais *soft*. Mas não é o clima. É uma zona que não é apelativa no inverno porque não tem grandes atrações no inverno. Será culpa das autoridades e dos hoteleiros. Tem-se feito algum esforço e tenho fortes esperanças que este sistema seja vencido. Há jovens que procuraram dar a volta a esse aspeto mais negativo da zona.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

Na parte técnica, há muita informação na *internet*. Na parte afetiva, inter-relacional, eu gosto muito. Acredito que haja muitas pessoas que tenham essas casas e não seja gratificante, sendo mais por necessidade. Para mim, é necessário, mas é uma maneira de viver interessante. É pena não ser compensadora na atualidade. O Turismo em Portugal não pode ser de massas. Pequenas camas em hotéis. A massificação esmaga, não há recolhimento. Não há descanso. Muitas vezes, o turista não quer luxo, quer repouso do seu trabalho e do ar poluído das cidades. Fuga dos locais para santuários de calma, que são reconfortantes e lhes dão energia para voltarem aos seus trabalhos.

Acima disse que “para si é necessário”...

Necessário financeiramente. Vivo disto. Não exerço a minha profissão. Se, até há pouco tempo, dava, com as dificuldades económicas do país – elas transferem-se para nós.

É uma casa que tem grandes despesas. Não é uma casa em que o indivíduo se defende. Se houver qualquer avaria, tem de se fazer obras. Eu preciso disto, mas se houver alguém que compre isto, viveria mais descontraído.

Hoje, apesar de gostar muito deste trabalho, como ele não é compensador em termos financeiros, está-me a afetar a disponibilidade de acolhimento das pessoas. Como eu, muita população. Eu património tenho, mas património não chega. O património não mata a fome.

Em resumo, é um turismo de qualidade. Vem resolver vários problemas aos proprietários e ao Estado. Foi ganhando raízes e qualidade. Agora está um pouco amortecido pela economia. É preciso acreditar em dar-lhe valor.

É o turismo uma das melhores indústrias portuguesas. Às vezes, as crises são prenunciadoras de pujança. Acreditar que a crise vai aguçar a nossa criatividade. E voltar aos anos 2000. Anos muito bons do ponto de vista turístico.

Hoje, a minha taxa de ocupação não chega a 30/40% dos anos 2000. O que é muito significativo quando os impostos estão mais caros.

Entrevista n.º 21: Entrevista telefónica a Pilar Tamagnini, anfitriã da *Casa dos Vargos*, 22 de março de 2013.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa dos Vargos*?

São vagamente positivas, porque as condições são péssimas e estão cada vez mais complicadas. Não sou a única a dizê-lo e as casas estão com graves problemas de sobrevivência. Quanto à recuperação do património, há um agravamento das coisas com a crise. Não se pode dizer que tenha sido uma experiência muito positiva. Tenho poucos apoios. A casa é muito antiga, tem problemas de manutenção. Há um património a salvaguardar e é duplamente complicado. Da sobrevivência do projeto em si à questão da manutenção do património. Se tivesse construído a casa de raiz, não teria sido tão complicado.

A maior parte dos hóspedes são estrangeiros. Os portugueses cada vez menos têm poder de compra. Os hotéis, que são estruturas completamente diferentes, fazem preços muito baixos. A concorrência é muito grande. Há hotéis a fazer preços um ¼ mais baixos.

Como se sente enquanto anfitriã?

Sinto-me lindamente. Os hóspedes têm um nível cultural bastante elevado. A troca de experiências é extremamente interessante. As pessoas que apreciam este tipo de turismo são de um nível cultural elevado. As pessoas tornam-se quase nossas amigas.

Tenho uns senhores que vêm na Páscoa. Já é a terceira vez que vêm. São pessoas que vêm, gostam e vêm uma e outra vez. Os estrangeiros que gostam de conhecer a cultura portuguesa vão à Batalha e a Alcobaça. São hóspedes que vêm cá não para dizer que andam a cavalo ou para jogar ténis. Para as pessoas virem para aqui, é porque gostam de ficar na varanda. Passam o tempo a ler livros.

É um tipo de turismo diferente. Não é de pessoas que vão a um hotel. Os hóspedes trazem muitos livros, mesmo que só venham três a quatro dias.

Disse que é um "turismo diferente"; pode falar-me mais sobre isso?

Há um contacto pessoal muito grande. Estou sempre com as pessoas. Converso com elas. Eles estão muito interessados, geralmente já leram coisas. Tive um hóspede que estudava os templários. São interessados naquilo que estão a ver. Não vêm só para a praia e a paisagem. Há muitos que ficam muito dececionados com o aspeto de negligência dos caminhos, por verem as coisas pouco arranjadas. Há pessoas que ficam chocadas com o lixo. Tem muito contacto direto. Se as pessoas vão a um hotel, agarram a chave e, tirando quando falam com o empregado, não falam com mais ninguém. À noite, depois do jantar, estou sempre a falar com eles. É uma receção mais personalizada, por isso é Turismo de Habitação, senão não seria assim.

Tenho só quatro quartos, mas, muitas vezes, tenho cá muitas pessoas. Há uns mais curiosos do que outros. Mas o contacto que se tem com os hóspedes é mais personalizado.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

Nada disto é promovido. Fez-se a aposta completamente idiota do *Allgarve*, em que se gastou uma coisa disparatada. Está-se sempre a começar do princípio e nunca se faz nada.

O filme de promoção de Portugal da BTL deixou as pessoas chocadíssimas por apresentar uma imagem de Portugal todo subserviente a receber turistas. Nunca nada é promovido. Um sítio importantíssimo como é Tomar, com os Templários, com os estrangeiros que vêm cá de propósito, e Tomar não vem no mapa. Há mais do que as praias e do que o Douro. Parece que estão sempre a descobrir a pólvora e nunca dão o passo seguinte.

Aqui, em Torres Novas, houve uns italianos que foram pedir informação e que lhes deram uma folha com pensões que metade delas já não existia.

Noventa e muito por cento dos hóspedes que tenho reservam pela *internet*. Na informação do ICEP nada disto existe. Se for ao posto de turismo de Tomar, não há brochuras. Não há nada bilingue para uma pessoa que for ao posto de turismo perguntar informações da zona.

Agora, há um novo secretário de estado do Turismo. Dizem sempre que agora é que vai ser.

Disse que “nunca se dá o passo seguinte”; pode dizer-me algo mais acerca disso?

Disponibilizar informação a nível nacional e estrangeiro. Divulgar o país e o que há no país a ser visto. Há muito pouca coisa! O posto de turismo em Torres Novas não tem informação nem em português, nem em inglês, nem em francês. Na Região de Turismo fazem umas brochuras caríssimas com umas informações bonitas que eles não dão porque são muitas casas. Tenho cá brochuras com trinta anos que, na altura, eram caras e não se deram. Agora que já não há dinheiro, já não se faz. Tenho informação nos quartos dos hóspedes, só que quase não tenho em línguas estrangeiras.

Eu tenho experiência em turismo, tenho o bacharelato, trabalhei na TAP, tenho cerca de 30 anos de experiência em turismo. É uma frustração nunca haver coisas para satisfazer a curiosidade das pessoas. Os estrangeiros querem saber coisas escritas. Pedem informações sobre a região e não há nada. Ou o que há tem 30 anos.

Não há continuidade. Vem um e diz que o turismo é bom e vamos promover e depois fica tudo em nada. Gastam-se fortunas em brochuras lindas. As pessoas veem as fotografias e, se quiserem saber onde é o local fotografado, não sabem. É um esbanjar disparatado. Em Espanha, eles têm folhetos baratos sobre o turismo rural e hotéis. Uma coisa barata, quatro ou três folhas. Mas nós somos megalómanos.

Entrevista n.º 22: Entrevista presencial a Maria Alcide, anfitriã/proprietária do *Solar dos Viscondes*, 26 de março de 2013.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã do *Solar dos Viscondes*?

É muito agradável. Num Turismo de Habitação recebemos as pessoas como em nossa casa. É fazê-las participar. Conhecemos pessoas fantásticas. Pessoas que vêm de todo o lado: França, Alemanha, Japão. Não tenho formação em turismo.

Recebi estas fotos (em que aparece o hóspede japonês diante do solar e a dona é fotografada na adega) de um viajante nipónico que chegou a casa de bicicleta e as mandou depois por correio. Acabamos por conhecer pessoas que não imaginávamos, dos sítios mais inimagináveis. Aprendo muito com eles e mostro-lhes o sítio onde estamos. Tem enriquecido muito os meus conhecimentos. O enriquecimento é só a nível de conhecimentos [risos] e não monetariamente. A casa é pequena, tem só seis quartos e tem muitas despesas. Teria de ter um sítio maior com despesas diminutas [risos]. Mas é aquilo que temos...

Na altura em que fiz o projeto, o arquiteto achou que podia fazer mais quartos. Há muitos espaços sociais que nunca foram quartos e não quis transformá-los no que não eram, mantendo todas as salas e tudo o que for possível, substituindo apenas os materiais que estivessem degradados, dando-lhes um novo destino.

Na envolvente, na Vila, haveria muita coisa a fazer, a modificar, a alterar. Os hóspedes chegam a perguntar o que hão de fazer e eu fico sempre um pouco... Dou-lhes uma planta. Mas é sempre coisa para duas horas. Quando perguntam o que podem fazer, digo que há um lago de flamingos, várias barragens, um museu que está bem organizado. O museu vale a pena. Há mais meia dúzia de coisas que valem a pena.

Era muito importante que houvesse uma empresa de turismo que pegasse nos hóspedes e os levasse a fazer visitas. Quando vamos a um destino turístico e quando vamos à receção, eles levam-nos a um lado ou outro. Em Ferreira do Alentejo, era importante que existisse algo do género. Era bom que alguém aproveitasse esta oportunidade numa altura de tanto desemprego. Como temos várias salas, estamos a pensar fazer alguns eventos. Recentemente, na adega foi feito o lançamento de um livro.

Há os aeródromos, as herdades, uns lagares. Temos os maiores lagares da Europa. O museu tem uma exposição sobre os 3000 anos do azeite. Há muitas coisas que estão a mudar no Alentejo; o Alqueva. O Alentejo é, por natureza, um destino turístico para quem quer estar mais sossegado, o que acaba por ser mais agradável para as pessoas. E nós podemos levá-los a vivenciar.

Não tenho televisão nos quartos e uma senhora, que esteve alojada no solar, perguntou-me como poderia ela passar sem ter televisão no quarto? No dia seguinte, disse-me que dormira lindamente. O turismo quebra a rotina.

Na casa trabalho eu, os meus filhos e a minha nora e, depois, tenho mais duas colaboradoras. É uma casa de Habitação.

Pode dizer-me mais sobre a “transformação” da casa a que aludiu acima?

Fiz uma adaptação, mantendo tudo o que existia, substituindo apenas aquilo que era indispensável substituir. Transformámos uma casa que tinha três casas de banho em uma que tem 11. Se, antes, eu tinha três ou quatro quartos, dividi-os ao meio e ficaram quartos com casa de banho. Agora, é indispensável dar um quarto a um hóspede com condições mínimas. O espaço de baixo, onde se guardavam os cereais, foi limpo e transformado numa adega.

A casa era dos Viscondes de Ferreira. O Visconde foi, também, presidente da Câmara e preocupava-se com os pobres. A atual adega, antigamente, era o sítio onde guardavam os produtos. Agora é a adega. Mantive tudo o que pude. Baixei o chão. A adega tem uma sonoridade fabulosa. Ainda há dias cantava-se lá os cantares alentejanos.

Tenho pessoas que vêm uma vez, outra e outra. Faz três anos que abrimos. Já tivemos uns senhores que vieram não sei quantas vezes. Temos um cliente alemão que também, embora só durma uma noite, aproveita qualquer ocasião para pernoitar connosco. Acaba por ser muito agradável. Acabamos por fazer quase uma amizade. Para mim, fazer uma amizade não é muito fácil, mas acaba por ser muito simpático.

Como se sente enquanto anfitriã?

É muito agradável. Receber amigos em nossa casa. São amigos que não conhecemos e vamos descobrindo. Franqueamos a casa, recebendo as pessoas como nossos amigos. Vamos vendo até que ponto as pessoas estão recetivas às nossas recomendações. Tenho vários casos em que, depois, temos o *feedback*. Efetivamente, nós recebemo-los como amigos e eles acabam por nos retransmitir esse acolhimento.

Nestas casas, nós somos os embaixadores da nossa terra perante os estrangeiros. Acho que, em qualquer sítio a que vamos, aquilo que nos fica não é só o que vemos, mas as pessoas que lá estão, que nós encontramos.

A última coisa que eu pensava era fazer Turismo de Habitação. Aquilo que eu gosto de fazer é viajar. Gosto imenso de viajar. Este Turismo de Habitação vem-me retirar a possibilidade de viajar. As pessoas aproveitam estes dias para irem a qualquer lado e eu aproveito para ir lá. São opções, depois, temos de aguentar com elas. Efetivamente, este não era nada o meu projeto de vida, depois de 40 anos de advocacia. É exatamente o contrário que projetava fazer na minha vida. Mas estou contente. Se eu digo que preciso de ir a qualquer lado, os meus familiares ficam. Uma casa daquelas, porque é grande, precisa de muita gente. No Turismo de Habitação, tem de estar lá o proprietário, tem de estar lá gente da família. Acaba por nos condicionar muito mais do que outra atividade.

Pode falar-me mais sobre “o condicionamento” a que se referiu acima?

Obriga-nos a estar lá. Precisava de ir a qualquer lado e não posso. O meu filho mais novo foi à Alemanha e eu não pude ir. Obriga-nos a estar lá. Não podemos propriamente delegar. Embora eu tenha lá duas colaboradoras simpáticas, as pessoas querem sempre conhecer a dona da casa.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

Fui dizendo tudo aquilo de que me fui lembrando. Há a questão da minha falta de capacidade de gestão. Haveria, também, uma necessidade de entrosamento maior no local para oferecermos

mais coisas aos clientes. Tínhamos de nos organizar para oferecermos mais. Há que valorizar tudo o que está à volta. Temos lá uma estação arqueológica. Desde o século I que existe presença romana na região. No verão, temos a estação arqueológica.

Há muita coisa para fazer, como tentar motivar os clientes para os ocupar. Para eles não acharem que é um desperdício de tempo estarem lá mais duas, três pessoas. Talvez mobilizando a Câmara Municipal.

Estive em Marraquexe e o hotel proporcionou-nos um guia que nos levou ao Atlas. A nível local, arranjar maneira de nos mostrarem algo mais, como me aconteceu. Com guias turísticos conseguimos entrar em palácios, conhecer a História. É diferente. É importante que haja uma planificação e sempre uma ajuda das pessoas que sabem da matéria. As pessoas licenciadas ou que trabalham em turismo podem fazer isso.

Pode dizer-me mais sobre a questão da “capacidade de gestão” que declarou que não tinha?

Ter alguns conhecimentos de gestão. Vejo aquilo como a minha casa e era conveniente ver como empresa, porque ela não tem rendimento. O rendimento é muito pouco. Se eu tivesse outra capacidade de gerir, poderia tirar algum rendimento que faria falta. Acabo por tirar uma participação para fazer a manutenção da casa. Com outras regras, aquilo seria diferente. A gestão de alguém que tivesse conhecimentos de gestão era capaz de ser diferente. Tenho de pagar a manutenção, também, com o meu trabalho como advogada.

Por outro lado, é preciso que haja ligação entre as casas.

Entrevista n.º 23: Entrevista presencial a Luís Manuel Miranda Pereira, anfitrião e proprietário do *Solar Morgado Oliveira*, 5 de abril de 2013.**Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião do *Solar Morgado Oliveira*?**

Experiências... É uma casa de família que está orientada só para Turismo de Habitação. Uma casa de família que estava desabitada há muito tempo. Quando cheguei ao fim da minha carreira profissional, pensei nesta atividade para estar ocupado. Está a funcionar há sete anos.

Como experiência, tem sido muito relevante. A minha mulher está a trabalhar em Lisboa e, portanto, é mais complicado. Estou à frente da casa em *full-time*. Tenho uma empregada. É um entretém que está baseado numa filosofia de funcionamento, uma leitura do que um Turismo de Habitação, assumindo as linhas orientadoras da lei e assumindo o próprio caminho. A ideia é fazer a casa como se fosse só para eu estar. Receber os hóspedes para eles perceberem que são recebidos como em casa. Tenho reservado um quarto as partes técnicas e um escritório. No resto da casa estou ou não, conforme me apetece.

Os hóspedes, se se sentem melhor, usufruem da casa. Se querem que fale, falo.

Faço o papel de anfitrião. Alguns já vêm muitas vezes – são quase amigos. As pessoas que vêm para aqui, a maioria clara são pessoas que sabem para onde vão. Escolhem este tipo de casa para escolherem algo de diferente e que, sobretudo, não é a forma de funcionar de um hotel. Há uns que usariam a casa como se fosse um hotel.

A casa tem muita qualidade, mas não tem os serviços de um hotel. Na ficha de comentários, alguns dizem que sentem a falta de um frigorífico. Isso seria colocar a casa já no ramo hotel. Discutiu-se se a casa devia ter ou não ter televisão – já que eu não estou habituado a ter televisão no quarto – optámos por ter.

Os quartos são confortáveis. Têm alguns toques, que são razoáveis em termos de qualidade.

A grande característica é isto. É interessante ver os comentários dos hóspedes na *internet*. Ultimamente, baixou o número de hóspedes do *Booking* e baixou, também, a classificação. A classificação do *Booking* está no 8/9. Valorizam muito a minha presença, o atendimento personalizado, a simpatia, a disponibilidade. Sentem isso. É um dos valores que referem na *internet* e nas minhas fichas de avaliação também.

A localização da casa... Pertencia a uma zona rural quando foi feita no século XVII. Era uma quinta enorme, mas hoje já não existe como tal. É só meia casa com meio quintal. Depois do 25 de abril, acabámos por vender tudo para trás. Hoje, está rodeada de uma selva de edifícios. A parte desagradável é estar rodeada pelo tecido urbano. Há um fenómeno físico interessante: a pessoa vem da rua com um calor muito grande e entra e sente um fresco.

Tive problemas construtivos com o empreiteiro. Erros e defeitos que ainda não se conseguiram compor. Tirando isto, é uma atividade interessante. Se pensar em ganhar dinheiro, não dá. Se pensar em restaurar um edifício, tem dado para a despesa. Desde o ano passado, tem havido uma quebra na procura e um aumento muito grande dos custos. A situação económica da casa está a piorar.

Programa do SIVTUR... O programa teve uma grande vantagem porque emprestou dinheiro sem juros, com um período de carência de três/quatro anos. Recebi o dinheiro e não tive de

pagar nada durante algum tempo e agora estou a pagar todos os anos. Para o ano, em março, fico liberto dos pagamentos. Quando ficar liberto, vejo o que vou fazer. Se vir que tenho clientela para cobrir os custos, continuo, se chegar à conclusão que tenho forte prejuízo, não sei como vou fazer.

A lógica económica atual está a condicionar as pequenas atividades. Houve muita gente que fez Turismo de Habitação. Trás-os-Montes, como não é uma região superdesenvolvida e conhecida, ainda tem um nível de expectativa e procura. Se não houver investimento contínuo, as pessoas não têm onde ficar e a zona começa a definhar. Tenho muitos clientes que vêm de Lisboa. Só em viagem são mais de 100 €. Qualquer fim-de-semana pode ficar pelos 500 €. Quantas pessoas se podem dar ao luxo de gastar esta quantia num fim-de-semana? Ainda há muitas, mas cada vez menos.

Uma família que esteve cá duas noites, na ida e volta ao Porto devem ter gasto 300/400 €. Para o estrangeiro é baratíssimo.

Agora há hotéis no interior a vender noites ao nível do custo. Só dá para continuar a funcionar. Eu também o tenho feito. As pessoas telefonam a perguntar se faço desconto. Se passarem cá mais do que uma noite, faço desconto, porque sei que, para dormir uma noite, eles podem ficar no hotel.

Pode falar-me um pouco mais da “filosofia de funcionamento” a que se referiu atrás?

O Turismo de Habitação, por definição legal, deve ter a presença e a habitação na casa, ou do dono, ou de alguém de casa. Tem de alguém estar na casa e viver na casa. Não fui a muitos Turismos de Habitação. Do que me dizem os clientes, há muitos Turismos de Habitação em que os turistas são enviados para um anexo e há um ou dois quartos na casa que, muitas vezes, não alugam. Se tivesse uma casa muito maior do que esta, talvez tivesse um maior espaço só meu.

Defendo que o Turismo de Habitação a sério é a partilha da família que vive na casa e dos hóspedes. Eu tenho uma sala de jantar comum. Se eu tenho cá a família, todos os hóspedes interagem com a família. E eu creio que as pessoas apreciam esse tipo. Às vezes, há grupos de amigos que ocupam a casa. As pessoas vivem a casa por inteiro. Vão lá para baixo conversar, jogar. Para além disso, a casa tem um certo charme, um certo *pedigree*, porque é muito antiga. Temos móveis que eram da casa e da origem da casa e está pejada de significações familiares. Às vezes, desafio-os a interpretarem uma e outra coisa. É o mundo da infância. Há uns que têm vivências semelhantes e outros não. Há 40, 50 anos havia objetos que eu vivia com eles. E, às vezes, as pessoas perguntam para que é que eram. Há uma partilha de histórias familiares. Ambientes que se recriam. É o charme deste tipo de turismo.

No hotel, o mobiliário dos quartos é todo igual; aqui, quem está num quarto sabe que o quarto em frente é diferente.

Esta região ainda está muito perdida no tempo. Tem muita influência do processo de emigração que, depois, tem implicações na estética das casas. Nem sempre é uma evolução no melhor sentido. Mas 90 e tal por cento ainda é um terreno puro, com paisagens muito reais. É uma zona que tem algumas características que a tornam atrativa. Há estrangeiros que ainda procuram isto como um santuário. Ainda é possível ver galinhas na rua.

Como se sente enquanto anfitrião?

Sinto-me muito bem. Estou aqui bastante sozinho. Grande parte do tempo em que cá estou não tenho família. Os hóspedes são um momento simpático e agradável. Estou a cuidar deles.

Tenho um trabalho de coordenação e de fiscalização da empregada. Estabelece-se uma relação patrão/empregado moderna e que seja positiva para a empregada. Se ela falha, é mau para o hóspede. É difícil ter boas empregadas. Há um défice cultural. Depois, tem a parte administrativa. Tenho os dias muito ocupados. Grande parte dos trabalhos do jardim faço-os eu. Não é só o trabalho intelectual de manter a casa, depois, há muito trabalho braçal, de *bricolage*; biscates de carpinteiro. Sou eu que faço o trabalho de carpintaria.

Tem sido um projeto muito positivo. Para mim, uma forma boa de passar da vida ativa para a vida de reformado ativo. Não posso dizer que seja um reformado, embora receba uma reforma. Sou um empresário em nome individual.

Acima disse que “os clientes lhe tinham dito que havia muitos Turismos de Habitação em que os turistas eram enviados para um anexo”; pode dizer-me mais alguma coisa sobre isso?

É mais daquilo que ouço do que conhecimento pessoal. Muitos Turismos de Habitação são feitos em quintas com muito espaço. Muitas vezes, há a casa-mãe e edifícios agrícolas que foram readaptados. Os donos vivem na casa principal. Por norma, tem de ter um ou outro quarto, que, geralmente, não reservam e deixam os hóspedes num anexo. Isso faz com que a mais-valia de que se albergue os hóspedes em casa se perca. É mais uma perspetiva hoteleira. As pessoas têm a sua zona. O proprietário aparece ou não ao pequeno-almoço. Estou convencido que a esmagadora maioria o faz. Eu vou comprar o pão. Eles valorizam muito essa proximidade e essa atenção particular do dono da casa.

Atenção?

As pessoas não vêm a um balcão, a um registo de entrada. Vou à porta, levo-os ao quarto; dou-lhes umas primeiras informações, dizendo que a casa está à sua disposição. Explico a história da casa. Dou uma ficha e as pessoas vão para o quarto. No outro dia, apareço para ver se eles precisam de alguma coisa. Sento-me ao lado. Há uma empatia. Há uma particular atenção. Estar presente sem ser excessivo. Rapidamente passo e olho. Se não há nenhum sinal de ser útil a minha presença, não fico ali. Tento que a minha presença não seja embaraçosa. Não estou, também, para as pessoas quererem e não terem contacto. Isso faz com que eu não possa estar em casa alheio às pessoas. Quando as pessoas saem, estou à vontade. Se as encontro, pergunto como foi, para sentirem que está alguém disponível se for necessário. Não haver uma intrusão que possa ser excessiva. Há pessoas que, se calhar, caem nesse erro: ser tão simpático que as pessoas pensam, às tantas, que “este tipo nunca mais se cala”.

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

A gestão particular. Decisões que se tem de ter: se se lava a roupa no exterior ou no interior...

Num hotel, pode-se ter um pequeno-almoço fabuloso, mas sabe-se com o que se conta. São produtos rotulados e estandardizados. As diferenças que se encontra no pequeno-almoço? Há diferenças de decoração. Está num nível muito semelhante a certos hotéis regionais, que valorizam os produtos regionais. Mas tirando isso, se falarmos em hotéis que servem pequenos-almoços continentais, é o pão; compotas estereotipadas; manteigas estereotipadas; café com leite quase sempre; sim ou não iogurtes; fatias de queijo ou fiambre.

Aqui, há mesa de pequeno-almoço não há um *board* onde as pessoas se vão servir. A mesa está posta. Eu utilizo o modelo [palavras não compreendidas]. A mesa de pequeno-almoço era uma mesa grande. Tinha a fruta, bolos, queijo, compota.

Faço os pequenos-almoços com a memória dos pequenos-almoços da minha avó. Sirvo um bolo de noz que era a receita da minha mãe. Bom café, bom chá, leite, duas a três qualidades de queijo. Queijo de cabra, queijo mais comercial dos Açores, queijo daqui de cabra e ovelha ou de Celorico da Beira. Presunto caseiro curado em casa. Compotas artesanais, compota de amoras selvagens. O pão que ainda é feito em padarias que têm fogão de lenha. Pão de padaria que fazem aqui muito bem. Não é um pequeno-almoço com cozinhados: ovos. Mas se pedirem, arranja-se.

Estamos preparados para um modelo de pequeno-almoço não continental. A ideia de um bom pequeno-almoço, de uma avó que dá aos netos tudo o que eles gostam: cereais para os miúdos... Ponho na mesa várias espécies de fruta, as pessoas escolhem, se quiserem. A mesa tem uma certa cor, fica apetitosa.

Ao ser uma mesa de família de 12 lugares, que às vezes está cheia. Ver pessoas estrangeiras e nacionais que se conhecem ou não conhecem e que o anfitrião apresenta. Às vezes, há surpresas. Ao fim de pouco tempo, está tudo a conversar. Raras vezes se vê cada um no seu mundo. Às vezes, perguntam se podem passar algo que esteja na mesa e inicia-se uma conversa.

No inverno, ter a lareira é simpático. Hóspedes que trazem bebés têm acesso à cozinha, que tem espaço para aquecer *biberons*. As pessoas usam a casa integralmente.

Os momentos em que eu sinto a casa mais bem utilizada são quando está cheia com a mesma família ou com grupos amigos. Aí usufruem 99,9%.

* * *

Notas de campo 1: Não sirvo refeições porque existem bons restaurantes por perto.

* * *

Nota de campo 2: O dono faz-me uma visita guiada à casa; enquanto passo, ele diz-me que no chão estão os brinquedos dos netos dele. Um pouco mais adiante, mostra-me uma prateleira com brinquedos antigos, que, segundo diz, lhe pertenceram em criança. Mais adiante, entramos numa sala de estar que tinha sofrido uma infiltração que acabou por danificar um quadro do séc. XVIII, que ele terá de mandar restaurar, o que lhe deverá custar 3000 €. Na mesma sala, vejo retratos dos antepassados da família. Mais à frente, mostra-me os quartos e diz-me que o

que mais gosta é um que dá para uma varanda. Vejo, também, uma sala de jogos, com uma mesa de bilhar tapada com um pano. Não me leva lá fora porque está a chover.

Entrevista n.º 24: Entrevista presencial a Maria Amélia Teixeira de Vasconcellos, anfitriã e proprietária da *Casa de Pascoaes*, 11 de abril de 2013.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa de Pascoaes*?

Gostei imenso. Estamos por baixo. Abrimos em 1993. Há 20 anos. O turismo dá muito trabalho. Quando entram os turistas, dedico-me completamente. Os turistas querem o pequeno-almoço e embirram com as horas.

Não é que eles precisem de estar ao pé de nós. Alguns querem a sua independência. Arranjei uns livros [de honra] para eles anotarem. Quando eles vêm pela segunda e terceira vez, gosto muito.

Ninguém está contente, passam-se meses que os turistas não vêm. Desde as vindimas que não vem ninguém.

*

(A dona da casa ausenta-se por momentos e falo com o filho)

Agora são meio por meio. Às vezes passam-se meses em que não vem ninguém. Quem vem ver a parte do poeta, nem sabe do turismo.

É preciso um bocado de paciência para estar à frente do turismo, é uma prisão porque eles não têm horas para nada. Quanto ao pequeno-almoço, fica-se preso.

*

(Volto a falar com a dona da casa e o filho)

Normalmente, são muito simpáticos, nunca desapareceu nada.

Eu até gosto, mas vou passar a uma das minhas sobrinhas e netas que estão com mais paciência. Em Amarante, o turismo está parado. Está tudo muito desinteressado. Os turistas estão lá em baixo e nós cá em cima.

Como se sente enquanto anfitriã?

Sinto-me bem, mas agora a paciência já esgotou. Eu até ajudei a minha filha. Divertimentos aqui à volta não há nada. Os turistas perguntam quais são as atrações. Quando há casamentos, pedem para ficar aqui hospedados. O nosso Turismo de Habitação tem poucos quartos.

Temos, também, excursões para ver os jardins. O chamariz é mais o Teixeira de Pascoaes. Até são mais os estrangeiros que conhecem. Os espanhóis vêm cá estudar e ver livros. Já tive dois holandeses para fazer um estudo sobre Pascoaes e ficaram cá nove meses. Depois, jantaram e almoçaram connosco à mesa. Os turistas pedem sempre para ver os escritórios do poeta. E há alguns que não sabem quem foi Pascoaes. Recebemos israelitas... Normalmente, deixam o carro lá fora. Atrai-os a entrada. Chegam, às vezes, à noite. Tivemos semanas em que vinham muitos golfistas.

O pequeno-almoço aborrece um bocado. No *Paço da Glória*, o anfitrião nem via os turistas. Eram os empregados que recebiam os turistas.

Há muitas histórias... Há mais gente de Lisboa do que do Porto. As traduções do Teixeira de Pascoaes chamam muitos turistas que gostam de manusear livros.

Às vezes, os turistas pedem para pequeno-almoçar na cozinha e eu fico contente porque assim não tenho tanto trabalho. Esta casa requer muita manutenção. Os turistas gostam de pôr o carro na entrada para terem menos trabalho a trazerem as coisas para os quartos.

[A dona da casa está a fazer-me uma visita guiada pela mesma; entramos na parte inferior, onde estão os aposentos dos turistas; estacamos na sala-de-estar]

Na sala-de-estar, sendo portugueses, não gostam de se dar muito uns com os outros. Às vezes, se forem estrangeiros, há mais colaboração. No verão, abrimos as portas e servimos refeições lá fora. Temos aqui livros para assentarem umas palavrinhas. Problemas graves com os turistas, não temos. Fiz um empréstimo a fundo perdido que já paguei.

Entrevista n.º 25: Entrevista presencial a Andreлина Odália Pinto Barbosa, anfitriã e proprietária da Casa dos Lagos, 17 de abril de 2013.

[A proprietária da casa começa a conversa em resposta a um comentário meu feito à chegada, em que disse que a casa está muito bem localizada junto do Bom Jesus.]

O Bom Jesus é um lugar mais turístico. A casa é um Turismo de Habitação. Tenho tido muito sucesso.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da Casa dos Lagos?

Comprámos esta casa há muitos anos. Era do Visconde de Fraiã. Estava completamente arruinada. Comprámo-la para nela viver. Depois, fizemos Turismo de Habitação. Tivemos uma casinha muito rústica, que era a casa do caseiro. Disse ao meu marido que podíamos fazer turismo na casinha. O meu marido disse que não, mas eu insisti e as pessoas adoraram. A primeira pessoa que escreveu aqui [no livro de recordações] foi uma agência inglesa. Deram informações muito positivas da experiência. O Livro chegou ao fim e pensei que já tinha muitas recordações. Este tipo de turismo agrada mais aos estrangeiros [mostra um pedaço de folha em que uma francesa agradece como se a proprietária lhe tivesse feito um grande favor (isto dito pela própria)].

Remodelámos a casa ao lado, que estava arruinada. Em três meses, o meu marido faleceu. E eu, incentivada pelo sucesso daquela casa, reconstruí-a. Só deixei as paredes exteriores. Fiz o parque de estacionamento.

Fui convidada para receber um prémio da FITUR, a maior feira de turismo. É uma casa de família. A família dos Viscondes ficou toda contente por a casa não estar arruinada.

O Eiffel, que era amigo do Visconde Fraiã, fez a varanda em ferro forjado. Agora há muito turismo!

Pertença à TURIHAB, que faz parte da *Solares de Portugal*. Tenho boas opiniões na generalidade dos turistas. Põem, na generalidade, cinco estrelas no questionário da *Solares de Portugal*. Mando para a TURIHAB essas informações [a proprietária mostra-me o questionário e um comentário que diz que a receção foi muito calorosa. Mostra-me outro livro de comentários que diz serem gratificantes e lhe darem forças].

Isto é muito personalizado, por isso é diferente de um hotel. As pessoas que nos procuram têm muito nível e, como tal, enviam, até, postais. Elogiam as indicações do anfitrião [a proprietária mostra-me uma carta onde se vê estarem inseridos pedaços de folhas escritas com caracteres japoneses antigos. Dentro encontra-se, também, uma fotografia de um turista japonês e da proprietária]. É preciso gostar muito. Eu acho que não faço nada de especial, mas as pessoas gostam muito. Aos hóspedes que vêm através da *Solares*, digo para escreverem. Já vou no segundo livro [“Casa dos lagos recordações”]. [A Sra. mostra uma carta, dizendo que os portugueses não fazem isto].

É um tipo de turismo diferente. Agora está tudo muito barato. Os hotéis levam menos do que eu. Ou se ganha algum lucro, ou não vale a pena. Para se receber bem, tem de estar tudo direitinho. Nem sempre está, mas tem de estar o melhor possível.

No Turismo Rural, as pessoas vão para as casas e não são servidas de pequeno-almoço. Não há aquele convívio das pessoas. No Turismo Rural, é como que alugar um apartamento. O Turismo de Habitação, obrigatoriamente, tem de ter quartos na própria casa, enquanto que o Turismo Rural não. Se recebesse só na casinha do caseiro ou nos apartamentos, seria só Turismo Rural. Têm cá passado pessoas de muita categoria. É internacional. Começaram a escrever no livro... Foi das primeiras casas a abrir-se ao Turismo. Somos sócios da *Solares de Portugal*, mas o presidente ocupa mais a casa dele e dos amigos do que as dos outros. Mas ainda mandam alguns. Estamos numa altura de crise, o turismo está muito barato. Que há muitos turistas, há. Há preços incríveis.

Como se sente enquanto anfitriã?

Sinto-me bem, gosto de receber. No *site* do *Booking* veem lá uma coisa...

Acontece que, se certas casas que há noutras localidades quiserem prejudicar, prejudicam. O *Booking* traz uma informação sem data e sem nome a dizer que tudo era antigo e a dizer mal da casa. Eram emigrantes que vinham batizar uma criancinha. Até à meia-noite não há problema. Mas eu não dou a chave porque a casa tem mobiliário de valor. Foram à discoteca sem hora definida. Fiquei danada. Não disseram a hora e eu disse que não ia ficar sempre à espera. A hóspede queria que eu ficasse à espera para servir de porteira.

Na altura em que ainda não tinha o *Booking*, tive aqui uma agência de viagens que disse que as opiniões eram más porque havia casos desses. Uma vez, era uma portuguesa que reservou para uns franceses e não disse quando é que vinham e, como não me deram uma data certa para a reserva, eu mandei devolver o dinheiro.

Quem está à frente tem de ter bom senso, ter formação, saber resolver os problemas. A minha experiência agrada-me. Esta coisa de a casa ter sido selecionada pela FITUR é muito bom. À *Tripadvisor* vêm ter opiniões boas. Uns italianos que viram lá informação sobre a casa e apareceram cá com uma informação muito boa.

Este tipo de turismo é uma opção, um gosto. Há outras pessoas que preferem um *SPA*. É uma opção e uma escolha que, na verdade, os estrangeiros gostam muito. Os portugueses também gostam, mas são menos. Admiro-me como as pessoas chegam de tão longe. A casa, agora, tem um *site*: www.casadoslagosbomjesus.com. A *Trivago* faz comparações dos preços e faz reclame dos preços baixos, e há lá em cima o hotel do lago a que faziam referência, misturando a casa dos lagos com o hotel do lago. Ou foi erro ou foi propositado. A confraria que faz a gestão dos hotéis adorava que não recebesse turistas.

Uma pessoa disse-me que sabia de uma casa de Turismo de Habitação em que o proprietário nem via os turistas. Isto merece-lhe algum comentário?

Acho muito simpático. Se os turistas são daqui, dizer que vão para Ponte de Lima. Ligo à TURIHAB e digo que me indique. Mas, em geral, como sou associada da TURIHAB, pergunto informações sobre o local a que as pessoas querem ir. Eu acho positivo enviar de umas casas para as outras.

Os estrangeiros raramente vêm sem terem definido os locais que vão visitar. Muitas vezes, eles já sabem muito. Se não tiverem e solicitarem uma ajuda na escolha, dou-lhes toda a ajuda. São

informações que pedem e que eu presto. É muito importante, para as pessoas se saberem deslocar. Os mapas da cidade são importantes.

A *Booking* nunca devia pôr informação, pôr o nome da pessoa e a data.

O que a levou a comprar a casa?

Gostamos do sítio, foi preciso coragem. A casa estava muito degradada. E, neste momento, não está bem. Acabei de fazer a reconstrução da casa em frente e fiz o parque de estacionamento. Fiz a piscina.

Eu gosto de madeira, mas a madeira degrada-se. Nesta altura, no inverno, estou no apartamento da cidade. Mas com chuva e mau tempo é horrível estar cá e, por isso, fecho a casa ao turismo em novembro, dezembro e janeiro. Este ano, o mau tempo foi tal que a estrada do Bom Jesus esteve intransitável. Houve infiltrações, telhas que se levantaram, é preciso recuperar isto tudo. [A casa, por dentro, tem dois quartos, três apartamentos e um outro apartamento].

É bom estar no *Booking*, mas eles têm destas coisas [a dona mostra-me no computador os comentários que os hóspedes fizeram à sua estadia no *Booking*]. O *Booking* quer que eu ponha muitos quartos, abertos ao turismo, mas eu não ponho. Não ponho todos os quartos no *Booking* para que não haja uma reserva do *Booking* e eu tenha de dizer que está ocupado.

É uma atividade em relação à qual os meus filhos não se interessam muito, por isso, não vai ter continuidade. Qualquer dia finaliza. Tem sido uma atividade que me ajudou. Era muito feliz com o meu marido e, se não tivesse esta ocupação, tinha sofrido muito mais, além de ser do meu temperamento. Os anos vão passando e, para isto estar tudo bem, custa um bocado.

Toda a gente gosta, a não ser quem não gosta deste tipo de turismo.

[A proprietária leva-me numa visita guiada pela casa]. No início, só tinha um quarto de banho, antes de fazermos as obras. [Quando chegamos à janela de uma divisão, a proprietária mostra-me uma reportagem que fizeram da casa na revista *Rotas e Destinos*. Diz que tem vários artigos de revista que falam da casa. Descemos por umas escadas ao piso inferior, que a proprietária disse que não existia de início. O salão, composto por três divisões, foi feito para os senhores e não para o turismo. A senhora mostra-me uma lareira que comprou num antiquário. Visitamos uma outra casa reservada a Turismo em Espaço Rural; a casa tem três andares, sendo cada um deles reservado, normalmente, a uma família].

Conservar não é nada fácil. A casa foi grandemente remodelada.

Entrevista n.º 26: Entrevista presencial a Jerónimo da Cunha Pimentel, anfitrião do Morgadio da Calçada (agroturismo), 27 de abril de 2013.**Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião do Morgadio da Calçada?**

Isto é uma sociedade. Eu e um dos meus sobrinhos criámos a marca *Morgadio da Calçada* e a parte toda relativa ao enoturismo. Até chegarmos aqui, há volta de 12 anos recebemos um *workshop* de fotógrafos holandeses que ficaram lá em casa. Nós só não podíamos responder em termos logísticos. Mas conseguimos receber. Logo a seguir, já tínhamos um projeto em curso que se prolongou. Viticultura, património, comercialização da vinha, candidatura a património mundial. Foi a primeira experiência de que a casa podia funcionar para esse tipo de projetos. A partir daí, começámos a trabalhar com a *Niepoort* com vista à criação de uma marca – os vinhos “Morgadio da Calçada”. A partir daí, surgiu o enoturismo, surgiu na sequência destas coisas. Precisávamos de ter quartos para instalar clientes, para os clientes de vinhos, pessoas que vêm a debate. A casa como ponto de encontro para debater as coisas do vinho. Há 14 anos já havia a ideia. Houve classificação de seis aldeias como aldeias vinhateiras do Douro; criaram-se regras. Toda a aldeia tem uma classificação específica como aldeia vinhateira. É uma casa de interesse público. Deu-nos a segurança de que podiam ter confiança de que as intervenções... Passou a ter outro tipo de tutela, porque a própria classificação do Douro deixou de fora as aldeias mais antigas. As aldeias funcionam como polos de atração para conhecer a paisagem. Pensámos num primeiro projeto de recuperar um cardenho. Começámos a recuperar a parte mais junto à casa, as cavalariças.

Entretanto, reformei-me e o meu sobrinho estava a trabalhar em *marketing*, estava envolvido na parte dos vinhos. Disse-lhe: ou avançamos ou não avançamos! Resolvemos avançar. As nossas experiências...

Duas coisas que são vantajosas. O facto de ele ter trabalho e o facto de eu ter conhecimento de jornalismo. O receber pessoas não foi um desafio ou novidade. Começámos a receber em junho do ano passado muito timidamente. Divulgámos na comunicação social. Estamos a semear para vir a colher frutos. Este projeto é uma aprendizagem diária. Tentamos ser inovadores nas coisas que tentamos fazer. Os quartos ficam na parte recuperada, na parte agrícola. O jantar será servido dentro da casa. Tentamos que os turistas que estão mais do que um dia não jantem sempre no mesmo sítio. Criámos *workshops* de cozinha, em que os hóspedes criam um prato. Criámos uma parceria com um picadeiro. Vamos começar com um dos trilhos do Douro. Temos experiências com grupos. A meio do percurso, temos um piquenique. Temos vindo a acrescentar valências. Descobrimos uma receita de sabonetes e estamos a fazer os sabonetes de forma artesanal. Temos uma horta biológica, jardim de cheiro, fumeiro. Balançamos entre duas coisas. A tradição da casa e da gastronomia (cozinheiras que deixaram receitas) e da forma de estar. Contemporaneidade dos quartos, da arquitetura, dos nossos vinhos com rótulos inovadores (desenho dos arquitetos Siza Vieira e de Michel...).

Balançamos sempre nesses dois registos. A nossa preocupação é mostrar o que de melhor o Douro tem para oferecer. Os seus produtos; as paisagens deslumbrantes. Temos a parceria com a *Niepoort*. As pessoas que estão cá podem visitar a adega da *Niepoort*. As pessoas estão cá em

casa e veem o que é a vida quotidiana de uma adega do Douro. Se sai à aldeia, tem cafés, pode comprar cigarros, tem solares e uma igreja barroca.

O nosso conceito é conceito de turismo de aldeia. Todos os dias vamos a uma padaria que trabalha com um fogão de lenha. Os hóspedes veem a padaria e comem o pão quente acabado de sair do fogão de lenha. Aconselhamos sempre as pessoas a visitarem a aldeia, a perderem-se nas ruas. Isto distingue-nos. O turismo do Douro, normalmente, é isolado. Aqui não. Tentamos explorar as nossas diferenças e aproveitá-las e explorá-las o mais possível.

Como se sente enquanto anfitrião?

Muitíssimo bem. Gostamos de receber em casa. Temos uma profunda ligação à casa. Todos nós, desde miúdos, nos habituamos a vir para aqui. Isto, para nós, foi sempre o grande espaço de liberdade. Vinha para cá com amigos. Havia um badalo que chamava para irmos almoçar. E aos filhos dos nossos sobrinhos, somos nós próprios que os entusiasmos. Estão habituados aos jogos de computador e nós dizemos-lhes para fazerem o que quiserem. É um grande espaço de liberdade! Há um lado muito afetivo que faz com que nós tenhamos muito prazer em receber as pessoas e mostrar-lhes o que temos. Não somos anfitriões que estejamos sempre em cima. Por regra, na primeira noite nunca jantamos com eles. No dia seguinte, tentamos perceber se eles querem estar ou não sozinhos com as suas mulheres.

Gera-se uma relação de cumplicidade em que, por vezes, é má educação não estar com eles. Damos todas as informações às pessoas para eles verem o que há à volta. Mas não somos impositivos. Mostramos a casa grande, as pessoas gostam de perceber. Mostrar o *feeling* de ver o que as pessoas que estão à nossa frente querem. Há uns que estão a ler e, depois, a empregada pergunta se eles precisam de alguma coisa. E há outros que querem mais. Ao pequeno-almoço as pessoas trocam impressões. O jantar, muitas vezes, é em mesa corrida. Imagine que há um casal de fora, fazemos um jantar de grupo e os outros dois grupos, às vezes, ao segundo dia já estão todos juntos. Eu sou grande adepto do hotel em que sou anónimo. A modalidade do Turismo de Habitação não é “*my cup of tea*”. Nunca frequentei muito e percebi que era preconceito. Percebi que ter o convívio com os donos da casa, a solicitação é sempre do proprietário. Temos tido sorte. As pessoas que vêm querem ver como se fazem os vinhos, como funciona. Percebi que é uma hipótese de saírem do anonimato do hotel e virem para outro tipo de serviço. Ter uma relação muito próxima. São pessoas que estão a pagar e têm direito ao melhor serviço. Os nossos empregados têm de ter a máxima atenção. Se a bebida acabou, perguntarem se querem mais. A meio da tarde, perguntarem se querem alguma coisa. As pessoas sentem-se à vontade para pedirem o secador, almofada e tomarem a iniciativa de o pedirem.

A casa pertence à família Cunha Pimentel há 17 gerações. É de 1680. Tem uma história interessante. Tínhamos um arquivo disperso. Consegui tornar a reunir o arquivo por inteiro e, depois, as pessoas também gostam de saber a história da aldeia. Um dos familiares teve um papel importante no combate à filoxera. Foi aqui que se fez a primeira importação de bacilos americanos. Fez-se a primeira experiência de substituição de vinha por tabaco.

Todo o nosso vinho é vinificado na *Niepoort*. Nós cedemos os nossos lagares para criar um núcleo de combate à filoxera no museu do Douro.

Uma pessoa disse-me que sabia de uma casa de Turismo de Habitação em que o proprietário nem via os turistas. Isto merece-lhe algum comentário?

[...] Uma coisa é ter um hotel, outra é ter um Turismo de Habitação. É fundamental que os anfitriões conheçam o turista. Aí já conhecem um pouco. É fundamental, quem vem para um sítio destes quer ser recebido de uma forma mais próxima e pessoal. Quem tem Turismo de Habitação e nem sequer se cruza com os hóspedes, é uma absoluta falta de profissionalismo e uma absoluta incompreensão de que tipo de turismo se está a gerir. Quem procura isto, procura uma vivência e saber como isto funciona. Só por motivos de força maior é que nunca está um de nós cá em cima. Neste tempo todo, só aconteceu uma vez e apercebemo-nos que só estava um casal foi a única vez que tivemos pessoas sem nós cá estarmos e achamos que não correu bem e as pessoas sentiram-se sozinhas, não apoiadas; apesar de os empregados serem fantásticos, as pessoas sentiram-se desamparadas.

Isto dá muito trabalho! Hoje está mais ou menos calmo. Amanhã temos uma prova de vinhos de um alemão. Um de nós tem de estar com eles na adegas.

Uma das coisas que faz parte do currículo escolar da Escola de Turismo de Lamego é virem à casa para que eu lhes explique como devem fazer a visita. E todos os dias temos a parte agrícola que temos de tratar. Os meus amigos dizem-me que eu tenho sorte em estar no Douro. Mas tenho muito trabalho. Tenho dias em que só encontro o meu sobrinho à hora de jantar.

É um trabalho enorme com as agências, as reservas que perguntam como são os quartos e as refeições. O trabalho de escritório ocupa-nos imenso, muito mais do que pensaríamos. Depois, você tem sempre de ir ver os empregados, que são novos. Não temos empregados velhos, que já tenham estado na casa a trabalhar.

Nunca é servido um jantar sem irmos dar uma volta à mesa. Você tem de tocar nos teclados todos! Você não pode pensar que isto corre em velocidade de cruzeiro. As pessoas são todas diferentes.

Depois, tem a parte das vinhas e as provas de vinhos.

Nunca estou parado, quando estou no escritório, estou ao computador. É uma ocupação de 24 horas. Há dias em que estamos mais bem-dispostos e outros em que estamos menos. Podemos estar o mais chateado do mundo, mas quando alguém entra naquela porta, por mais cansados e aborrecidos que estejamos, temos de pôr um ar como se estivéssemos estado 15 dias no Pacífico. Temos de estar sempre disponíveis. Esta casa dá muito trabalho.

Como vamos resolver os problemas financeiros? Este ano, houve uma saraivada que destruiu as uvas e começamos a pensar como vamos arranjar dinheiro para fazer isto tudo. A manutenção é contínua. Tivemos de fazer uma vistoria ao telhado, que é caríssima. Tudo isto tem custos muito elevados. Há alturas de aflição. O trabalho todo que esta casa nos dá. Mas esta casa devolve-nos sempre. Tivemos o privilégio de estar em contacto com pessoas que não teríamos se não tivéssemos esta casa. Uma das pessoas que nos bateu à porta foi o Valter Hugo Mãe, mas também o Manuel de Oliveira; o Mário Soares. Mas tivemos, também, um tipo extraordinário que sabe imenso de vinhos. Ou ter a cunhada do Jeremy Irons, que sabe imenso de vinhos. É cosmopolita, esse lado compensa tudo. Obviamente, conhece-se gente banal. Mas também temos a possibilidade de conhecer gente, que não teríamos se não tivéssemos esta

oportunidade. Tem passado por cá gente fantástica. Se você não tivesse turismo, adoraria tê-los em casa. É muito gratificante as pessoas dizerem que gostaram imenso e querem voltar. É a maior recompensa.

O dinheiro é para manter isto e pagar ordenados. O que compensa é as pessoas conhecerem isto, recomendarem a amigos e voltarem. Acontecem coisas surpreendentes. Um casal que chegou em setembro. Achámos que os dois eram divorciados e estavam a querer voltar, mas afinal estavam casados há muito tempo. Eles traziam um catálogo da filha que fazia doçaria. Dissemos que gostávamos imenso de conhecer a filha. Todas as semanas fazemos apresentações dos vinhos, seria interessante ela vir a casa e depois fazer as sobremesas para os nossos vinhos.

Agora vem o Vítor Sobral cozinhar. A miúda é extraordinária e inventou um doce para comer com os vinhos. A namorada do Nieport arranja o chá, que intercalamos ao almoço. Nós aproveitamos ao máximo esses acasos.

Eu acho estranho que alguém tenha um Turismo de Habitação e não queira cruzar-se com os turistas. Ou isto é diferente, ou isto é uma experiência diferente para as pessoas, ou é melhor um hotel. Ou isto tem tudo o que compensa um *room service* de um hotel, ou, então, não vale a pena. As pessoas querem ter uma experiência, que é a vivência de uma casa. Dentro dos vários graus que tentamos gerir de intimidade e acompanhamento, tentamos perceber o que as pessoas procuram, qual é a curiosidade que as pessoas têm em conhecer como funciona a propriedade, perceber se eles querem estar mais acompanhados ou um tipo de sensibilidade que você desenvolve. Graduação [palavras não compreendidas] perceber não só as motivações das pessoas, o que as trouxe cá e a maneira como as pessoas querem estar a usufruir. As pessoas, às vezes, querem mais companhia e menos sossego e temos de estar disponíveis. Nós aparecemos sempre e estamos sempre disponíveis.

No primeiro contacto percebemos esse registo: se querem estar mais sossegados, se querem que ninguém as chateie. Nós queremos que as pessoas percebam que estamos disponíveis para o registo que elas quiserem.

*

[Fala agora Manuel Villas Boas, o outro sócio]

Isto chama-se agroturismo e, no mais, temos vinho, chamamos agroturismo porque, na legislação portuguesa, não há enoturismo, existe somente a designação internacional de *winetourism*. Existe, ainda, o Turismo de Habitação, em que há uma grande diferença: é a abertura da sua própria residência, em que partilha com os hóspedes a sua casa. Há uns anos, era obrigatório a pessoa que se candidata viver mesmo na casa. Dentro do agroturismo, tem o *bed & breakfast*. Temos a filosofia do agroturismo, em que as pessoas pernoitam fora da casa-mãe. Como eles já vêm fazendo, permitimos que eles entrem na nossa privacidade de casa de família. Faz parte da nossa estratégia.

*

[Volta a falar Jerónimo Pimentel]

Hoje, os hóspedes já vão jantar na sala grande. Nós já vimos pessoas que não têm nada a ver com o resto. O oito e o 80, em que nós precisamos de estar sempre a ver onde se encaixam (estes são os que estão entre o oito e o 80).

Durante muito tempo, as pessoas achavam que fazer Turismo de Habitação é restaurar uma casa, pôr as coisas minimamente confortáveis e isso chegava. Isso é fundamental que seja bom. Nós temos os melhores lençóis, gel de banho, de mãos, *body lotion*. Gosto do máximo conforto no quarto: chá, assistência nos quartos permanentemente. Achamos que abaixo disso nunca pode ser. Tudo isso é a qualidade de serviço, atenção ao serviço. As pessoas acharem que não podem ser abandonadas. Houve pessoas que achavam que fazer um enoturismo é ter as coisas minimamente confortáveis. Se você não for simpático ou se não comer bem, as pessoas não vão perceber. É evidente que as pessoas se lembram do conforto. Se você só tiver isso, o resto dá-lhe uma imagem negativa.

Uma pessoa que entrevistei disse-me que, no inverno, não compensa trabalhar uma noite ou duas, porque os hóspedes ficam com má impressão, porque está tudo mais escuro e só vão ver defeitos e poucas qualidades. Ocorre-lhe alguma observação?

De todo, o seu programa de inverno não pode ser o de verão. No inverno, tem-se imensa coisa para oferecer. Se você tiver uns bons chás... Se há uma aberta e você disser para se ir a pé. Se houver fumeiro, faz-se fumeiro. Se você os fizer aprender coisas na cozinha. O nevoeiro do Douro é belíssimo. Quem disse isso deve ter uma casa muito desconfortável. No inverno, devo receber de outra maneira. O importante é você ser o facilitador e o guia. Ter uma moto 4 e você subir o Douro. Tem de ter motivações para todas as estações do ano. Você tem noite, boa música. Tem uma aberta e diz para eles irem passear, faz o jantar na cozinha. Acho que isto é uma atividade profundamente criativa. Você tem que ter sempre programas diferentes e abordagens diferentes para cada estação e cada dia. Você não pode ter pessoas aborrecidas em casa. É um desafio constante que você tem. Tem muitas coisas rotineiras, verificar os quartos, mas isso é uma parte do trabalho. O resto é o que lhe compete como proprietário, que é ser criativo todos os dias. Um dos grandes problemas do Douro é a má promoção que faz de si próprio. Não conseguem promover o inverno no Douro. O fim-de-semana de inverno no Douro é muito bom. Se você se interessa por vinhos e quer assistir à produção de vinhos, a vindima é o clímax de um ano de trabalho. É trabalho a sério.

Não há conhaque para misturar com trabalho. Nunca levamos os turistas à *Niepoort* nesta época. O ambiente é fantástico. Nós temos acesso e só temos lá clientes. Nós não podemos oferecer isso aos turistas. Não temos programas de vindimas. Não há cá turistas nas vindimas. Mas a paisagem não é suficientemente promovida.

Entrevista n.º 27: Entrevista presencial a Isabel Faria de Araújo, anfitriã da *Casa do Ameal*, 3 de maio de 2013.

Sou cunhada. A proprietária tem uma bela idade. Eu assumi o turismo. A todo o nível, quem responde por ele sou eu. Mas, entrando em matérias mais profundas, é o meu marido.

É uma casa do século XVII. Era uma propriedade enorme. Na Meadela, poucas casas existiam. Nessa altura, Meadela era uma aldeia de Viana do Castelo. A casa era de um Abreu que morreu e deixou às irmãs a propriedade. Na família, eram quase todos solteiros. A casa foi deixada ao avô do pai deles. A casa nunca mudou de mãos, esteve sempre nas mãos da família Araújo.

Entretanto, começaram a fazer Turismo de Habitação. A propriedade teve sempre parte agrícola, florestal, gado...

Chegou a certo ponto em que era difícil sustentar a propriedade porque as pessoas não queriam trabalhar no campo.

Há 30 anos, começou-se a fazer turismo dentro da casa. A casa foi uma das primeiras de Viana do Castelo e da TURIHAB. A casa vai fazer 30 anos que começou com o turismo em Viana do Castelo. É a casa mais antiga com turismo.

Começaram dentro da casa e foram fazendo fora aos poucos. Aproveitando a vacaria, a casa dos caseiros, aproveitando os anexos da parte agrícola. Temos dois apartamentos lá fora com coberto que têm 16 a 17 anos. Foram feitos aos poucos.

Isto era uma eira. A parte de cima era uma eira feita pelo meu sogro que, depois, virou sala de pequenos-almoços. Tudo foi aproveitado. Começámos dentro de casa. É um pouco mais velha do que o início da TURIHAB. A senhora que foi a impulsionadora do turismo está hoje com 86 anos.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa do Ameal*?

A minha experiência vem lá do Brasil. Morei 20 anos lá. A maior parte dos 20 anos trabalhei em turismo num hotel. Não era Turismo de Habitação, mas trabalhava num hotel no Rio. Depois, quando vim para cá, em 2000, fui para a quinta da minha mãe e fiquei cá e cá estou.

Como se sente enquanto anfitriã?

Gosto imenso. Enriquecemos imenso com as pessoas que recebemos, tal é a troca deles connosco aqui em casa. É uma experiência fantástica. Nunca tive grandes problemas, praticamente nenhuns. É uma troca muito boa a todos os níveis. Gosto porque se trabalha [palavras não compreendidas]. Gosto da área. As pessoas são muito diferentes.

Há exigências de todo o tipo. As pessoas podem chegar com uma cara fechada. Tem de se gostar de conviver. Se a pessoa gosta de estar fechadinha, não vale a pena.

Isto abrange tudo. Estou aqui todos os dias ao pequeno-almoço. Recebo-os à entrada e, depois, também estou à saída. Chego a explicar o que tem a cidade, para saberem o que podem ver. Embora muitos estrangeiros já tenham informação – que os próprios portugueses não têm. Até isso aprendemos com eles.

Saber o que existe na terra, nas proximidades, para saber dizer.

Em caso de doenças, ter de ir ao hospital. Estar preparado para isso tudo, dar acolhimento à família e gostar e estar com disponibilidade para a hora em que eles vierem, para a eventualidade de o avião se atrasar. Às vezes, o avião atrasa-se e isto não é um hotel. Eu só sou uma e, às vezes, revezo-me com o meu marido. Tenho de estar 24 horas aqui. Depois, existe a parte burocrática e a de escritório.

A parte burocrática?

Angariar turistas para a casa. Fazemos parte da TURIHAB. Entrar em contacto, responder aos *e-mails*. Fazer uma propaganda à casa. Fazemos parte da *internet* via outros *sites*, revistas. Tudo o que nos possa retornar turistas. Depois, há a parte normal do escritório. A burocracia é terrível. Enviar as identidades dos turistas para o SEF, dar contas de quantos turistas se alojam por nacionalidade; retorno em dinheiro. Tive de ter três meses para aprender o programa, que é terrível. A maior parte das pessoas não tem gente para o escritório, para a contabilidade. Fácil não é. Depois, é com IVA, sem IVA. Divide por isto e aquilo. E estamos no princípio do ano... Manutenção dos apartamentos no final da temporada. Temos a equipa toda de limpeza. E, depois, fazer a parte de substituir coisas que são necessárias. 30 anos de atividade exigem a renovação das coisas.

Acima referiu-se à exigência dos hóspedes, pode falar-me mais acerca disso?

Os mais chatos são os portugueses, exigem coisas que estou convencida que, nas casas deles, não existem. Trabalho com uma empresa que se dedica à poupança do ambiente. Muitas vezes, peço que não gaste água desnecessariamente, que mudem menos a roupa do quarto pela poluição decorrente do uso do sabão. Os portugueses são os primeiros a não compreender. Usam uma toalha e atiram-na para o chão.

Aqui, o pequeno-almoço é fantástico. Há três tipos de *corn flakes*, chá, três tipos de pão, dois tipos de compota, queijos brie *Président*, frios, fruta. E perguntamos se querem mais alguma coisa: um ovo estrelado, iogurte, azeite para os espanhóis. Se for necessário, vai-se ao *Continente* buscar tudo, dentro das possibilidades.

Nunca disse que não. Os portugueses e alguns estrangeiros, há muitos a queixarem-se do pequeno-almoço, principalmente os que ficam, às vezes, 15 dias. Queixam-se porque não tinha bolo e eu pergunto-me porque não disseram antes?

Os estrangeiros são muito coerentes; normalmente, se são exigentes, dizem logo desde o princípio. O alemão é exigente de início e sai contente. Os holandeses entram e saem contentes. O inglês é problemático. Tive alguns ingleses que foram sempre fiéis.

Mais casos de exigência? Um português ou um estrangeiro que entra num apartamento, a partir da hora que lhes dou a chave, o apartamento é dele e tem direito de exigência. Se falhou alguma coisa, tem todo o direito de exigir. Quem exige mais podemos ver [palavras não compreendidas]. Aqui nunca tive grandes problemas. Os portugueses não cumprem as horas de pequeno-almoço e de arrumação do apartamento. Nós não vamos fechar a porta da sala dos pequenos-almoços, mas isso gera um problema interno desagradável.

Temos um casal de portugueses que exigem pequeno-almoço no apartamento, quando temos mais gente, digo-lhes que não temos possibilidade de levar a máquina de café ao quarto. A

senhora fica a dormir até tarde e disse que não se importava. Terão de tomar aqui o pequeno-almoço, porque as raparigas estão ocupadas. No primeiro dia ainda vieram cedo. E, depois, não vieram.

E, depois, a arrumação do apartamento. Problemas que uma pessoa contorna. Os estrangeiros levantam-se, por sistema, cedo. Ponho uma cara... quando pedem o pequeno-almoço cedo. Vão ao Porto e querem ir cedo, peço à rapariga e ela vem. Quando há competições de *Karts*, o pequeno-almoço é servido cedo aos hóspedes, aviso a empregada para vir mais cedo. Mas quando é, normalmente, que querem o pequeno-almoço cedo, faço uma cara que eles percebem. Digo que não vão ter pão fresco. No segundo e terceiro dia, estão a levantar-se às 9, 9 e pouco, 9.30. Acabo por nunca ter problemas. Eles vêm com um esquema de trabalho: levantar cedo e, depois, começar a relaxar. Nunca é tarde, mas uma hora normal de pequeno-almoço, de arrumação e tudo.

Aqui, temos, principalmente, estrangeiros. A altura em que estamos é péssima para ter hóspedes portugueses. Temos muitos filhos de emigrantes portugueses que moram em França. Casam com estrangeiros, vêm aqui, veem a casa e põem a família aí e os amigos franceses e portugueses.

Uma pessoa disse-me que sabia de uma casa de Turismo de Habitação em que o proprietário nem sequer via os turistas. Isto merece-lhe algum comentário?

[...] A casa tem uma vantagem, além das quatro pessoas que estão aqui, tem sempre as irmãs. É uma casa muito movimentada de empregados, gente que cuida da horta. É uma casa cheia de movimento, o que é bom para o turista. Qualquer coisa que precisem, podem recorrer. Sempre que precisarem, mesmo que seja à noite, basta baterem à porta. Dou-lhes sempre o telemóvel. Moro a cinco minutos e digo-lhes que batam à porta porque tem sempre gente em casa.

Acho que é um descaso. Não fazem caso do hóspede. Neste caso, sou eu que recebo o turista e eu sou da família. Mas há pessoas que não vivem aqui e que até vivem fora e que tiveram de pôr um empregado. Esta casa que eu lhe estou a dizer teve de fechar. Só durante alguns fins-de-semana e só no verão está aberta.

A partir do momento em que a casa fechou, acho a casa muito triste, porque o senhor que está lá tem as senhoras de limpeza, vai lá, leva o pão, faz o sumo e deixa no apartamento. Aqui é muito diferente, o turista sai do apartamento, vê a rapariga e a cunhada, que vão de tanto em tanto tempo ver se precisam de alguma coisa. É agradável eles verem gente. É uma coisa, o Turismo de Habitação foi para ser assim. Quando se iniciou, era para ser em casa. Quando deram dinheiro para restaurar as casas. Eles são obrigados a fazer Turismo de Habitação para levantar essas coisas.

No primeiro momento, era em casa porque existia o intercâmbio. Os donos da casa eram da família e existia um intercâmbio. Depois, as regras, as normas, foram mudando. Mesmo mudando, a coisa permanece com o espírito, senão, converte-se num hotel. Não acho bem. Tem imensa gente assim. Ou, então, faz o turismo chave na mão. A casa de campo.

As leis são tão absurdas para as casas antigas. O Turismo de Habitação exige que, dentro da casa, se tenha duas *suites*. Depois de virar e revirar, podemos ter anexos fora. É-se obrigado a ter, não só dois quartos, como duas *suites*. Explique-me como é que, dentro de uma casa do séc.

XVII, podemos ter duas *suites* lá dentro? A família é grande, não tem disponibilidade para fazer dois quartos. Corremos grande risco se vier a fiscalização. A multa é grande. Agora, com a nova lei de quatro em quatro anos [palavras não compreendidas].

Eu tenho estes anexos. Eu não posso ter apartamentos dentro de casa. Eu não posso ter uma recepção dentro de casa. Disse a uma advogada e optou-se pela casa de campo/turismo rural. Veio cá uma arquiteta levantar isto tudo. Tem a placa casa de campo/turismo rural. O nome não me diz nada. Eu quero continuar a apresentar as coisas. Às vezes, as casas podem ser Turismo de Habitação e os donos não estarem lá. Isso aí eu acho muito triste. Não sei qual é o motivo. É triste, é chato, é desagradável para o turista.

Uma pessoa que entrevistei disse-me que, no inverno, não compensa trabalhar uma noite ou duas, porque os hóspedes ficam com má impressão, porque está tudo mais escuro e só vão ver defeitos e poucas qualidades. Ocorre-lhe alguma observação?

No inverno, não compensa trabalhar uma noite ou duas. Eu digo que, no mínimo, duas ou três noites. Depois o tempo vai melhorar e passa. Não compensa por causa do aquecimento. O inverno que estive em Viana este ano foi super húmido. Gastei eletricidade, mais no dia em que está roupa, pequeno-almoço vai somar e, financeiramente, não dá. Eu prefiro não ter. Quando começa o tempo a ficar melhor, aí sim.

No verão, com reservas feitas com antecedência, ter hóspedes por uma noite não gosto, pode-me aparecer uma reserva de 15 dias e aquela noite pode-me estragar. Se o mês já estiver composto e tiver um buraco. Se, de repente, aparece aquela noite a encravar, ou são pelo menos duas noites, ou encrava na mesma.

Há muitas pessoas que estão a querer fechar no inverno. Eu não fecho. Ano passado comecei a ter reservas um bocado tarde. Mas as reservas que fui tendo nos outros meses são reservas grandes. O ano passado comecei tarde, mas tive reservas muito longas. Este ano já comecei mais tarde. julho e agosto já está muito mais composto do que no ano passado. Este ano, desde o princípio já comecei a ter reservas para junho e julho. Tínhamos reservas muito em cima da hora. Agora, os turistas estão a planear com mais antecedência.

Eu não penso em fechar no inverno. Se eu não tenho, não gasto. A empresa de limpeza que trabalha connosco só recebe quando vem. As empregadas de casa, se têm pouca gente, resolvem o problema, não tenho porque fechar. Quem não tem isso e vai ter que chamar gente para ajudar, aí é caso para fechar até aparecer alguém. Há apartamentos que uso bastante no inverno, são mais aconchegados. Não uso o salão de pequenos-almoços. Uso a sala aqui em baixo. E se tiver dois ou três e se tiver um apartamento, ponho ali que ficam mais aconchegados. Até não me importa de levar o pequeno-almoço lá. Eles ficam aconchegados e eu não preciso de aquecer este salão. Nunca tive ninguém que dissesse que não queria ficar aqui nesta sala.

Outra coisa fundamental é a criatividade. Se, por exemplo, é preciso a porta dar para um apartamento que dá para outro que se pode fechar ou não, o outro apartamento tem *kitchenet*, tem sala, etc. Quando se une, fica-se com um apartamento bom. Mas estava fechado nesta altura. Às tantas, houve uma reserva que vem anos seguidos. Eu estava com isto a abarrotar, tinha pena de dizer-lhes que não. Disse-lhes que tinha este quarto que é grande, mas que não tem *kitchenet*. Disse-lhes que, se quisessem, podia fazer uma *kitchenet* disto aqui; pôr a tralha

toda; máquina de café, chaleira, micro-ondas. Depois, no dia seguinte, as senhoras lavariam a louça toda. A pessoa tem de ter criatividade para enfiar pessoas e não as deixar fugir, principalmente pessoas que vêm anos seguidos.

Quando se recebe uma pessoa, o não nunca deve estar na boca. Só em último caso é que não. Mas, quando só pedem uma noite, o não está rapidamente na boca.

A TURIHAB, quando manda, não manda com quartos específicos, começo a manobrar com as reservas diretas que vão ao *site* e veem os apartamentos que querem. Começo a ver as possibilidades.

Entrevista n.º 28: Entrevista presencial a Maria Celina Nogueira de Lemos Godinho, anfitriã e proprietária da *Casa de Fontes*, 9 de maio de 2013.

Tenho formação em filosofia, vivi em Lisboa, reformei-me e vim tomar conta desta casa. Todos os anos a casa tem obras de manutenção. Está a ver as manchas de humidade na parede? Tinha deixado as indicações para o biscateiro arranjar uma parte ali e, quando cheguei com o meu hóspede, estava um cheiro a tinta completamente insuportável. Estando a casa em obras, não poderia receber clientes. Cheguei aqui e tinha as paredes pretas! O senhor disse que isolava a parede e não isolou. Eu disse-lhe: “não percebe que, se não isolar, nunca teremos resolvido a infiltração por dentro?” Contava oferecer a estadia ao hóspede, mas não foi possível.

Acho que uma entrevista presencial é preferível a um formulário, recebemos imensos!

Estava quase a reformar-me quando fizemos obras em 1997, sendo que a casa devia estar pronta em 1998 para a Expo e ainda não estava. A Expo era uma oportunidade, porque os turistas visitavam todo o país. A casa está no meio de vários eixos viários de Portugal.

Normalmente, quem tem uma casa antiga, para além de gostar de conviver, tem algumas propriedades, algumas delas florestadas. Esta zona é uma zona privilegiada de floresta. O rendimento que o turismo consegue obter não chega para suportar os custos fixos desta unidade. São outras receitas que os proprietários têm de ter, outras fontes de rendimento. O IMI aumentou. A casa é classificada, por isso é Turismo de Habitação.

Os países europeus estão quase todos com restrições. O tempo das vacas gordas passou. Os estrangeiros, se quiserem fazer investimentos em Portugal, só têm vantagem, ao passo que os portugueses só têm impedimentos.

Se você tem um pé-de-meia razoável e tem uma casa de família, candidata-se a um empréstimo, adapta-o, recorrendo aos fundos comunitários. O valor da casa, que é um capital próprio, não é considerado. Você tem de pôr o seu pé-de-meia. Tem de pôr, ainda, uma fatia bastante grande. O que seria normal é ir a um banco. Os bancos não emprestam, por isso, você não faz nada. Deixa degradar-se a propriedade.

A classe média desapareceu. Algumas casas de Turismo Rural e Turismo de Habitação passam por grandes dificuldades, devido às características do turista.

Oficialmente, abrimos em 1999. Mas, depois, a DGT não havia meio de passar a licença. Estavam habituados a trabalhar muito pouco e não tinham iniciativa.

É o domínio da burocracia (que, em alguns campos, tem vantagens) mas não é aplicável a todos os sistemas. A “burrocracia” é que não tem qualquer vantagem!

A casa é Turismo de Habitação porque é uma casa classificada e uma casa, nessas circunstâncias, é Turismo de Habitação.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa de Fontes*?

São ótimas. É um tipo de trabalho, porque é trabalho. É extremamente gratificante, porque quem procura Turismo de Habitação é gente com cultura acima da média, com dinheiro. Porque o Turismo de Habitação é sempre mais caro do que um hotel de três estrelas. Nas imediações de Alquerubim nem havia hotéis.

É gratificante porque são pessoas cultas. Tenho a sensibilidade para saber quando as pessoas que cá estão querem conversa. O meu marido diz que eu lhes dou amor e carinho. O meu marido só aparece em situações excepcionais. Só aparece quando ganha confiança.

Depois, são capazes de ficar até às cinco da manhã. Eu, como trabalhei muitas vezes até à noite, aguento.

É uma troca de informação, de conhecimentos, de interesses. Eu costumava dar-lhes uma folhinha em que perguntava a sua ocupação, o que permitia suscitar a conversa em temas e assuntos que pudessem ocasionar conversa, se eles perguntassem.

Tive uma única má experiência em 14 anos. Um casal que veio, não voltou e não pagou. Deixaram ficar um saco de viagem com meia dúzia de coisas. Eu tentei entrar em contacto. Disse que ia passar e não passou.

Uma das preocupações que o Turismo de Habitação tem de ter: uma atenção especial das pessoas que trabalham com os hóspedes. O cliente não se pode aperceber que alguém lhe mexeu em alguma coisa. Já estiveram cá estagiários, os que vieram das escolas profissionais.

Os estagiários das escolas profissionais tinham má formação, houve uma estagiária que me passava o telefone se fosse uma chamada em inglês. Um dos problemas do Turismo de Habitação é a formação dos donos e do pessoal não ser a formação tradicional da hotelaria, é outro tipo de formação.

Acabo por mandar a roupa de hotelaria por uma empresa. Se contrato a empregada de lavandaria, esta recusa-se a fazer certos trabalhos e os honorários são fixos.

Servia jantares à mesa e, às vezes, podia haver um hóspede que falava muito e os jantares eram intermináveis. As pessoas eram forçadas a comer em conjunto.

No verão, faço umas saladas. Tem de ser comida leve para evitar que os hóspedes possam ter uma congestão na piscina. Um hóspede holandês que tivemos teve aquilo que pensávamos ser um início de enfarte. Tive de ir ao centro de saúde. Era uma crise de ansiedade, mas poderia ser um princípio de enfarte. Ou as estruturas regionais têm possibilidade de arcar com situações destas, ou o turista diz que não confia nas estruturas e que só fica nas grandes cidades em que há valências.

A casa tem uma *green label*, rótulo atribuído às casas que têm preocupações especiais com o ambiente. Não mudo a roupa de cama de três em três dias. Não fiz duas fossas, fiz três para garantir que, na terceira, a água sairia completamente limpa. Todos os anos mando fazer análises à água para as regas. Fiz análises à água da piscina.

Quando abri, aliás, antes de abrir, já tinha o *site*. As pessoas diziam que a casa era mais bonita do que aparecia no *site*. Em vez de a expectativa ser superior à realidade, era o contrário. Daí que, às vezes, possa ser mau ter fotografias muito boas. Estou no *Top Rural*; no *Tripadvisor*, no *Booking*.

Estou muito renitente em promover a casa porque acho que ela está a precisar de uma reconstrução completa. Não pode só ter 10 quartos. Não há estudos sérios para que saiba qual a rentabilidade económica na área de Turismo em Espaço Rural. Poucas são as casas que respondem ao inquérito. Há uma desconfiança de que vão cruzar com as faturas que eles não pagam. A percentagem do Turismo Rural no total do turismo é de 15% na Europa. Aqui em Portugal é 0,2%. Se nós temos monumentos, temos história, temos população acolhedora, como

se explica? Por que é que nós temos taxas de ocupação média de 14%? Não há uma estratégia e uma política para o espaço rural. Enquanto as pessoas não perceberem que turismo é território. Só se pensa em *resorts*, onde existe tudo à mão.

Nós temos de conquistar mercados, sabendo nós que os nossos mercados tradicionais estão em declínio. Nós temos de procurar os BRICS. Tenho um *allotment* com uma empresa holandesa. Uma empresa portuguesa que tem uma parceria com aquela companhia trá-los. São períodos de sete dias em que só andam de bicicleta. No último dia, a limusina leva-os ao Porto. Só andam de bicicleta, mas é raro quando não pedem um táxi para visitar Coimbra e o Porto. Aí, tenho de lhes dar jantar porque não lhes vou dizer para andarem outra vez de bicicleta para irem a um restaurante.

Uma vez, tive um casal jovem de portugueses que estava a fazer o mestrado e que não tinha dinheiro para pagar o quarto e que pediu um desconto, lembrei-me que, se tivesse tido quem me ajudasse na altura em que era estudante, podia ter feito mais coisas e, portanto, baixei mais o preço. Mas ainda era caro para eles e, depois, recomendei uma casa mais barata. Haver alojamento num raio mais perto potencia a taxa de ocupação, se tiver a ocupação lotada.

Uma das coisas boas que o Turismo de Habitação tem é que as Câmaras não podem licenciar qualquer construção que possa prejudicar o Turismo de Habitação. Se puserem aqui diante um mamarracho e a vista que tenho sobre o caramulo desaparecer, eu posso opor-me. É uma das vantagens da legislação que, entretanto, irá ser alterada porque a Câmara precisa de dinheiro dos construtores.

A viabilidade de uma unidade desta, quando foi feita, era com base na hotelaria, que tem uma taxa de ocupação, que tem umas características que não podem ser comparadas com estas, o que é uma forma de enganar o promotor. Eu meti-me nisto a pensar que ia ser um negócio. Os dados eram falseados. Se tivesse dados verídicos, teria encarado de outra forma.

Candidatei-me ao SIR há mais de 16 anos, era o Sistema de Incentivos Regionais para o Sector do Turismo (fundo comunitário).

Como se sente enquanto anfitriã?

Esplendidamente. Muito bem. Tenho feito para isso. Agora já não falo cinco línguas, só quatro, porque do alemão já me esqueci. Com alguns alemães vou retomando. Depois, utilizo o inglês, língua universal que detesto.

Um proprietário referiu-me que “dentro de vários graus que tentamos gerir de intimidade e acompanhamento, tentamos perceber o que as pessoas procuram”. Tem algum comentário a fazer?

É isso mesmo. Um bom anfitrião, se você tem uma visita e não consegue perceber qual é a expectativa dela, você não é um bom anfitrião. Quem lhe diz isso tem razão no que diz. Quando nós sabemos qual é a motivação, temos muita mais capacidade de lhe sugerir. Tenho os folhetos de várias regiões e mapas para lhes dar, se eles solicitarem.

Normalmente, o estrangeiro quando vem sabe mais do que o português o que quer ver, está muito mais bem informado do que, talvez, muitos donos do espaço rural. Muito mais se as pessoas não crescerem. Uma das características do TER é o envolvimento das populações. Aqui

é muito difícil. Quando era miúda, isto aqui era espantoso; hoje em dia, é um dormitório. Não há ninguém na rua no inverno. Em contrapartida, por vezes, pode ter alguém de moto que traz as pessoas. Agora só há alojamentos locais que são um perigo. É uma incongruência que o alojamento local não possa fazer publicidade de alojamento para turistas.

A *Toprural* está cheia desses empreendimentos. As pessoas, depois, pensam que é Turismo no Espaço Rural. É uma lei que concebe empreendimentos turísticos que não podem dizer que albergam turistas.

Há uma falta de noção de associativismo. Os portugueses têm muita relutância em se agregarem. A troca de experiências. Uma associação pode transmitir-las a quem tem a capacidade de legislar. O conceito de turismo rural é muito mais abrangente do que só uma casa.

Interessa-nos que pernoitem o maior número de noites possíveis. A média é de uma noite e meia. Se nós tivermos valências: observação de aves, passeio de barco, mergulhar na cascata de Cabraia, são experiências. Fazer uma descida no Vouga de canoa. Tudo isso faz. O turismo rural é o turismo de natureza. Há aves que são únicas. Estamos perto da zona de migração de aves. São questões que são mais-valias de destinos de turismo. Fica cá o dinheiro e cortam-nos menos a nós. Cada unidade de turismo rural que abre cria emprego direto e indireto: canalizadores e eletricitas.

Uma pessoa que entrevistei disse-me que, no inverno, não compensa trabalhar uma noite ou duas, porque os hóspedes ficam com má impressão, porque está tudo mais escuro e só vão ver defeitos e poucas qualidades. Ocorre-lhe alguma observação?

Não, não é só por isso. Dizer que está tudo mais escuro porque não tem luz. O inverno com luz é muito mais agradável. Se eu não tiver a casa suficientemente iluminada, não compensa ter por uma noite, porque me obriga a ter o aquecimento central, porque me obriga a aquecer a casa durante todo o trânsito e a casa tem de estar acesa. Há dias, já tínhamos acendido a lareira. Ter um hóspede uma noite não compensa, fica mais caro. Acho uma certa aberração ter preços diferentes consoante a época. Eu tenho o mesmo preço todo o ano. No Natal tenho brasileiros. Todos os anos tenho, pelo menos, um casal.

O preço idêntico ao longo do ano, acho mais justo. Baixam o preço no inverno, quando há muito mais despesas em eletricidade; em aquecimento. Se eu não aquecer, isto é um gelo.

É abrir as portas à possibilidade de vir um grupo e fazer o que lhe apetece.

Há seis, sete anos que ofereço sempre um aperitivo. Gastos que fazem parte do bem receber. Digo, também, para eles comerem a fruta que quiserem.

Um dia, convidei-os a comerem lá fora. Fui falar com a banda do pinheiro para saber se eles podiam vir cá para tocar músicas portuguesas, porque os hóspedes faziam 50 anos. Os hóspedes choraram. Deu-lhes mesmo prazer, disseram coisas lindas das casas. Começaram a dançar e, às tantas, a banda começa a cantar o parabéns a você. Por uma coisa que não é nada.

Há pequeninas coisas que cada proprietário pode inventar ou criar sem despesa adicional. A banda não levou dinheiro. Essas pequenas coisas que fazem a experiência única. Em que eles ficam encantados. Fica-lhes na memória, chegam a casa, contam à família.

Tive a casa fechada durante muito tempo.

Houve um japonês que apareceu de bicicleta. Chegou ao Japão e disse maravilhosamente da casa e disse que a dona até falava inglês. Entendi-o e estivemos a conversar. No inverno, não há razão que seja por causa da luz, mas sim pelo custo fixo que representa em relação aos quartos.

Uma proprietária disse-me que há hóspedes “com exigências de todo o tipo”. O que acha disto?

Os hóspedes têm aquilo a que têm direito. Nunca tive hóspedes que tivessem exigências. Já fiz exigências a crianças que se puseram calçados em cima do sofá. Aqui em minha casa, ninguém anda calçado em cima do sofá. Eu é que fazia exigências. Havia, também, miúdos que diziam que não comiam. Aqui em casa, tudo o que vem à mesa prova-se (para os miúdos). Nunca tive um cliente que tivesse exigências. Nem ninguém que tenha roubado. Quando abri, disseram-me que deveria ter tudo fechado.

No primeiro ano em que abri a casa a alguém, abri a janela de um dos quartos e um hóspede queixou-se que estava cheio de moscas. O marido disse para substituir as toalhas, porque o hóspede se queixou de que os filhos não se limpiam às toalhas com tantas moscas. Estes mesmos hóspedes, agora, vêm todos os anos. Para os miúdos, férias que não tivessem, pelo menos, três dias aqui não eram férias. Em agosto, reservo quartos perto para os membros desta família. Agora, que os filhos já são mais velhos, reservo quartos mais longe uns dos outros, a pedido dos pais.

A primeira impressão foi horrível. Pensei: vou passar 10 dias com estes energúmenos. Mas foram deliciosos a partir daí e os miúdos adoraram.

Disse-lhes para irem ver os palheiros da Costa Nova e uns barcos.

Nunca pedi sinal. Exceto quando a casa está completa. Mas são 10%, se não aparecem, pelo menos não perco dinheiro.

Aqueles hóspedes, uma vez, tinham dado sinal numa casa de Turismo de Habitação. Ficaram hospedados, não numa casa principal, mas num anexo. As cortinas tinham nódoas. Uma senhora, que era dona de outra casa, veio cá ver porque é que estes hóspedes falavam tão bem desta casa. A proprietária veio ver o que é que a casa tinha que ela não tinha.

Nesta altura do ano, já tenho mais reservas para o verão. Há uma tendência para a reserva de última hora.

Tive a casa fechada. Depois da morte dos avós, faltava qualquer coisa. Depois, passei a vir aos fins-de-semana.

As pessoas têm de perceber que estamos no campo e, se aparecem insetos nos quartos, é natural porque estamos em turismo rural.

Entrevista n.º 29: Entrevista presencial a Ana Isabel Santiago de Sottomayor, anfitriã do Paço de São Cipriano, 15 de maio de 2013.

O que é que esta casa representa para si?

O meu pai morreu há quatro anos. O meu pai e a minha mãe começaram o Turismo de Habitação. Em 2015, a casa vai fazer 600 anos na família. É uma casa que, durante 600 anos, teve muitas explorações. Eu, na minha vida, tive os caseiros, a seguir aos caseiros tive uma exploração de leite, a seguir passou para carne de abate e, depois, turismo. Uma parte para o turismo era a casa e a outra parte foi a cavalaria.

Como dizia o meu pai, uma casa sem família é como um corpo sem alma. Representa a continuidade. O tio João (dono da casa antes do pai) recebeu o que vinha do passado. Falo muito no que o meu pai dizia. Afetivamente, tenho muita afeição por isto.

Quando eu era mais nova, a relação com a casa era difícil, a casa ficava longe de tudo. Mas, depois de me formar e voltar, já via as coisas com outro gosto.

As coisas têm de ser adaptáveis. Nós não estamos para o dinheiro, o dinheiro está para nos servir. Nós não vivemos em função do dinheiro. Há uma coisa que é muitíssimo importante, que é a continuidade na família. Afinal, estas pedras estão cá há 600 anos.

Há uma relação muito grande entre a casa e a pessoa. A casa e a família. É uma casa herdada pelo pai. A minha geração não viveu aqui. Ainda no outro dia disse a uma prima que são as pessoas que vivem com a casa. O que as liga aqui são as memórias da sua família e das famílias à volta. A família é uma instituição, que foi um pouco posta em causa por altura do 25 de abril.

Um proprietário disse-me que “quando estas casas são compradas por pessoas que não são da família, há muito entusiasmo, mas rapidamente vem a manutenção, a chatice e as pessoas aguentam sete anos mas nunca passam a casa para a geração seguinte. Isto merece-lhe algum comentário?

Não tenho experiência. Se não fosse pelo carinho que tenho pela casa, passava a patacos e ia embora. O pai pensou se deveria continuar e ter uma vida de sacrifícios e decidiu continuar. Era o sentido que recebeu da família e ter a obrigação de a passar. É uma joia que recebeu e tem gosto de ficar com ela, porque representa [palavras não compreendidas]. Mas, se, às vezes, é necessário, tem de se passar.

Quando as coisas correm mal, a casa volta à linha familiar por via colateral. Um dos problemas grandes é a continuação. É uma casa que o trisavô recebeu por morgadio. Depois, acabaram os morgadios no século XIX. A família deixa sempre a casa de modo a que ela possa continuar. Há um vazio de lei para este tipo de propriedades.

A casa, neste momento, tem o problema dos cabos elétricos, que já foram roubados, e das infiltrações da humidade. É o grande problema da partilha. O pai fez testamento na condição de fazer uma sociedade na família e que esta ficasse dona da parte disponível, que teria de ser preenchida pelos móveis, pedindo aos filhos que se juntassem e fizessem a sociedade. Na Alemanha, existe o morgadio. Em Portugal, o morgadio foi criado na altura dos Filipes. A nobreza tinha de ter com o que se sustentar, pois o património estava a desagregar-se.

O meu quarto avô conseguiu safar a casa de ir à praça pública, ainda antes do final dos morgadios.

O Turismo de Habitação apareceu nestas cinco primeiras casas de Turismo de Habitação. Tinha a parte agrícola, que ajudava as casas a subsistir. O turismo fez-se na parte da casa que não era usada. O pai herdou um chofer, mas, como conduzia, prescindiu dele para conseguir fazer os restauros e manter as casas. Numa casa em que nós vivamos, temos de pôr dinheiro para a manter.

A ideia seria que a casa se sustentasse a si própria. No caso do pai, não era fácil. A gente tem um museu nas mãos e tem de o pagar, enquanto os outros museus são pagos pelo Estado.

A casa, dantes, tinha muita gente – as pessoas que cá trabalhavam. Essa é uma razão para abrir ao turismo. Uma casa sem funcionar morre. É preciso arranjar o telhado na goteira. Uma casa fechada vai abaixo. Numa casa destas ainda mais. Este ano choveu imenso. Agora, a casa tem de arejar. Uma casa sem família é como um corpo sem alma.

Uma proprietária disse-me que a casa é pesada. Concorda?

Foi o que o pai passou. Estamos numa época confusa e é necessário um sítio onde haja princípios e valores. A casa tem de ser muito isto. Francisco Calheiros, num jantar, disse que o seu filho mais velho, que iria herdar o Paço, iria herdar uma casa aberta. Faz parte de nós o acolhimento, o receber, o estar. É por isso que eu estou aqui. O pai deixou o testamento e eu tive dois irmãos que não quiseram continuar, é muito mais fácil vender.

É por estes valores, numa época de grande mudança, que estas casas têm importância hoje e vão ter mais no futuro.

Temos sorte em Portugal, porque o Turismo de Habitação começou por estas casas. Imprimiu um nível de excelência muito grande. Eram senhorios com muitos séculos de história. A diferença entre Portugal e Espanha (e, principalmente, Galiza, que foi a primeira) é que o Turismo Rural, em Espanha, não começou com o Turismo de Habitação, ao passo que, em Portugal, começou. As pessoas que iam a Espanha achavam que o nosso turismo era coisa pouca, mas, depois, viam que não. Portugal, nisso, está muito à frente (por exemplo, no *Europe of Traditions*).

Também em Veneza é todo um processo de manter. Pode-se ser riquíssimo porque se tem muito património, mas preservar é muito difícil. O meu pai foi pedir ao Estado dinheiro para arranjar a capela, mas sem êxito. O Paço é património classificado que é à custa do proprietário. Esta casa teve umas obras profundíssimas em 1900.

Acho muito mal quando estas casas são vendidas a estranhos. Houve um estudo de uns galegos que conclui que, quando casas destas têm um gerente, mais isto, mais aquilo, eles dizem que a casa deixa de estar em perfeito estado. Sai muito mais caro ter uma casa entregue a estranhos do que do que à família.

As pessoas sabem estar ao nível deste tipo de turista, que gosta de ver. Podem ter o convívio com o dono da casa.

Aqui não existem clientes, existem convidados. Não existe “este turista é VIP”. O pai dizia que todos eram iguais. Quem gosta disto vem, quem não gosta, não vem. Uma vez, tivemos uns hóspedes que vieram três semanas e eu estava apreensiva com o que podia acontecer. Chegaram

cá. Iam conhecendo países e diziam que as malas mais pesadas eram aquelas que traziam livros. Eles, a partir daqui, conheceram todo o Norte de Portugal. Saíram para Alcobaça e ficaram lá uma noite e, quando vieram, disseram que se sentiam em casa. A finalidade está atingida.

Eu gosto muito deste tipo de turismo, é como ter o mundo em casa. Comecei a perceber de onde era o Alemão, se era do centro, do norte ou do sul. A mentalidade. Os americanos variam muito. É ter o mundo em casa. Como andamos em todo o mundo, temos muita facilidade de comunicação com todos os povos.

As pessoas ficavam fascinadas com os jardins fechados (influência árabe). É uma experiência de uma relação grande com todos os hóspedes.

Uma pessoa, se tem turistas, tem de ter a casa sempre direita. Há uma lacuna na legislação relativamente à passagem. É um problema em Portugal e na Europa.

Entrevista n.º 30: Entrevista presencial a Jorge Campos, anfitrião/proprietário da *Quinta de Santa Comba*, 23 de maio de 2013.

O que representa para si esta casa?

A casa representa tudo. Há uma identificação total com a arquitetura, história e com a atividade da casa.

Por que é que acha que o seu pai comprou a *Quinta de Santa Comba*?

Gostou muito dela. Já a conhecia. Tinha uma grande paixão por ela. Era uma forma de recuperar uma casa que já tinha sido de família.

Acha a casa pesada?

Claro que sim, devido à sua dimensão e antiguidade. A sua manutenção torna-se difícil. Para a manter de pé, habitável, com todas as condições para receber hóspedes. A atividade é exigente. A carga fiscal. O IMI é uma coisa impressionante. A atividade não sustenta uma carga deste nível. Este tipo de casas históricas de arte barroca, com uma capela com uma dimensão que é pouco comum no país. Este tipo de casas têm de ser suportadas na totalidade pelos proprietários. Barcelos e Braga não têm apoios para as casas. Nós levamos o nome do país, estamos em todo o lado. São casas que acabam por dinamizar a economia. Isto, aliado à arquitetura e história destas casas, deveria merecer uma isenção.

A classificação de um imóvel como de interesse público tem um bocadinho que se diga. Tem de ir à Assembleia Municipal. Depois, há o problema político. O IPPAR coloca várias restrições.

O IMI que pagamos este ano foi de 2700 €! Para se ficar isento, tem de se ir à Assembleia Municipal para que a casa tenha a classificação de interesse municipal. Depois, eles enviam isso para o IPPAR. É um processo complicado, difícil, moroso. Passam-se anos antes que venha uma aprovação.

Um proprietário de uma casa de Turismo de Habitação disse o seguinte “quando estas casas são compradas por pessoas que não são da família há muito entusiasmo, mas rapidamente vem a manutenção, a chatice e as pessoas aguentam sete anos, mas nunca passam para a geração seguinte.” Isto merece-lhe algum comentário?

Aqui passará, garantidamente, para a geração seguinte. A casa foi comprada em 1974. Há 21 anos que iniciámos a atividade e, portanto, a geração seguinte já está no terreno. É, garantidamente, para dar seguimento. Quando há conflitos de gerações – e há sempre – o conflito será sempre maior quando não há aceitação da geração anterior em relação às inovações da geração mais nova.

A passagem de testemunho é uma preocupação?

As duas gerações estão a funcionar em pleno, ainda. A geração mais nova integrou-se e está a acompanhar a atividade. Normalmente, este tipo de casas, só passa para a geração mais nova

após a morte do elemento da geração anterior. Até então isso tem de bom e menos bom relativamente aos conflitos.

Qual é a maneira particular de receber da *Quinta de Santa Comba*?

Recebemos de uma forma simples, natural, genuína. Onde o hóspede comunga do ambiente familiar da casa.

O que é genuíno da casa?

O hóspede, ao ficar aqui, terá de se sentir na sua própria casa. O pequeno-almoço é, muitas vezes, tomado em conjunto, com os produtos da casa. As compotas que são feitas na casa pela minha mãe. Temos a preocupação de lhes mostrar a casa e a quinta. Cria-se uma relação fortíssima com essas pessoas. Por exemplo, um casal austríaco que vinha para ficar três dias e ficou três semanas! Fizemos um jantar de despedida, saímos juntos. No momento em que estava a escrever no livro de visitas, as lágrimas verteram do seu rosto e mancharam as páginas. Sob o ponto de vista das relações humanas, é extremamente gratificante. Ainda há pouco fui à Holanda e umas pessoas que tinham cá ficado ofereceram-me estadia. Numa outra vez em que estava metido numa situação desagradável no aeroporto na Bélgica, disse às autoridades que ia ligar para uma amiga que trabalhava na televisão belga e a situação resolveu-se logo.

Por outro lado, aqui os hóspedes podem deitar milho às galinhas; ter a experiência única de ir buscar ovos com uma cestinha e dar de comer aos animais.

Acha o Turismo de Habitação um meio importante de apoiar o património vivo e vivido?

É uma atividade importantíssima, só que temos o caso da carga fiscal. Deveria ser corrigido o caso do IMI, para não dificultar essa tarefa.

O que tem feito para chegar ao mercado?

Através de centrais de reserva, associações de turismo (CENTER, TURIHAB, Solares), agências, *sites*...

Como se sente enquanto anfitrião?

É uma atividade apaixonante e gratificante pelas relações humanas. Fazemos amizade com enorme facilidade. Regra geral, um hóspede fica um amigo. Mandam fotografias de todo o lado. No Natal, uma hóspede mandou uma coleção de postais com pinturas da casa.

Como foi o processo de implementação do Turismo de Habitação?

Tivemos conhecimento de que esta atividade estava a crescer no mundo. Começou na Escócia com a recuperação dos Castelos. Depois, na Irlanda com a criação de cavalos. Logo a seguir, alastrou para a Alemanha e o Canadá. Conhecendo essa realidade, quisemos ver se havia essa possibilidade. Aderimos, ficando logo desde cedo ligados à TURIHAB.

Foi um projeto muito difícil, pelo facto de estarmos em Barcelos e não beneficiarmos de nenhum apoio. Andámos dois anos em viagem para a DGT. Nunca conseguimos. E conseguimos com os nossos meios. Temos 10 quartos. Apoios a fundo perdido para Barcelos

não existem, porque se julgava que a região não precisava porque estava ligada ao calçado e a outras indústrias. Havia apoios ao nível do empréstimo, mas não interessavam. A fundo perdido na casa dos 80%, nós nunca beneficiámos disso.

Entrevista n.º 31: Entrevista presencial a Maria Ferreira, diretora da *Quinta do Vermil*, 4 de junho de 2013.

Por que é que o proprietário comprou a casa?

[Risos] É um senhor que tem quatro filhos e nunca teve casa própria. Viveu a Segunda Grande Guerra e queria uma casa para receber a família. Gostou muito da casa e decidiu comprá-la como está e por isso me contratou, porque não queria ter nada a ver com o turismo. Eu exploro a parte de turismo da *Quinta de Vermil*, porque o proprietário não queria fazê-lo.

O proprietário não queria comprar uma casa no Algarve e pensou no Norte, Centro ou Alentejo. Viram esta propriedade num *site* e, depois, foram ver duas propriedades antigas. Era a ideia de comprarem uma propriedade onde pudessem passar a reforma. Era para ser uma casa privada. Pensavam eles, pela informação que tinham do antigo proprietário, que a casa se pagava a si própria com o turismo. Antigamente, ele não passava tanto tempo aqui como passa agora.

Ele, agora, percebe que, se deixar de investir, quem é que há de tratar da casa? Ia sair mais caro: eletricidade, água. Uma casa destas gasta-se mais se estiver abandonada do que se estiver aberta. Se não houver uma manutenção semanal, as coisas degradam-se.

Tudo o que o proprietário compra tem de ser antigo. Viu a família perder tudo o que tinha, daí ele nunca ter tido uma casa. Viajou muito, sentia falta de coisas com história, o mobiliário tinha de ser coisa antiga, relógios antigos,...

O apartamento que está a comprar em Berlim tem de ser antigo. Ele aprecia as coisas antigas, porque nunca teve nada, tem de ser antigo, porque tem valor. Não sabe o que é herdar as louças,...

Vão passando de geração em geração e ele sempre deu valor a essas coisas. Ele compra e eu vou estimando. Tinha casas mais modernas e mais fáceis de manter e não quis porque nunca teve coisas antigas. É uma pessoa apaixonada pela história.

Em que termos está constituída essa sociedade?

O dono cede a propriedade e eu exploro-a. Fizemos um contrato de comodato, em que eu não pago a renda e exploro a propriedade para fins de negócio. Ele põe dinheiro para pagar as contas. Os meses de verão dão para pagar as despesas. Este ano, ainda não parei de lhe pedir dinheiro. De maio a setembro dá para pagar as despesas, são cinco meses por ano. Gasta-se mais de inverno do que de verão.

Se, com o turismo, incorre em tantas despesas, porque investe o proprietário na atividade?

Se ele não investir, a casa vai-se degradar. Estamos na expectativa que o mercado vá mudar. Se pararmos de investir, não vai ter propriedade nem para ele, nem para o negócio. Temos feito o que é essencial para a casa, pintar, etc. Ele tem mesmo de investir alguma coisa para manter a propriedade. Parece excêntrico ter comprado a casa para a reforma. O proprietário achou piada. Há hóspedes que fazem a mesma pergunta.

Pode falar-me da sua experiência com a família que, anteriormente, era proprietária da casa?

Quando vim para aí, eles estavam cá por uma semana para me pôr a par do turismo. Acabei por aprender coisas da vida deles. Compraram a casa em 1986. Estava em ruínas. Ele é alemão e ela é portuguesa. Compraram por uma pechincha. Resolveram restaurar. Foi quando houve aquele grande *boom*. Em 1988, tiveram um grande sucesso, houve muitos alemães que visitaram a casa.

Muitos proprietários que receberam esses fundos fizeram-no para apanharem os fundos, depois, não ligaram ao turismo. Algumas vezes, eu telefonava e eles diziam sempre que estavam lotados.

Os anteriores proprietários da casa abriram-na em 1988. Fizeram mais anexos. Reconstruíram a vinha até 1990. Em 2000 e picos puseram a casa à venda. A casa ficou à venda durante cinco anos. O patrão quis investir em Portugal. Um alemão viu esta quinta à venda. Fizeram rapidamente o negócio. Se fosse hoje, nem a quinta era vendida. Depois de 20 anos de atividade, os antigos donos viram que o negócio começou a diminuir. Em 2006, a casa foi comprada pelo atual proprietário. Nessa altura, a casa estava muito decadente. Quando os antigos proprietários decidiram vender, deixaram de investir. Como o proprietário diz: “isto é um buraco sem fundo”. É só para meter dinheiro e não ter nenhum troco.

Como se preparou a casa para receber o Turismo de Habitação?

Simplemente atualizaram a licença que havia para o Turismo de Habitação. Trabalhamos com as mesmas agências e os mesmos mercados. Basicamente foi isso (por falar nisso, ainda não atualizei a licença de Turismo de Habitação).

A quem pertencia a casa anteriormente a 1988?

A casa pertencia à Viscondessa de Maiorca, que não teve descendência. A sobrinha foi para freira. Os últimos caseiros da casa viveram aqui para aí uns 20 anos. Nestes últimos 20 anos, há um hiato. D. Maria Castro, que mora na primeira casa à esquerda de quem sai desta propriedade, foi caseira. Compraram a casa, restauraram-na e prepararam-na para Turismo.

A casa pertence à TURIHAB?

Não. A TURIHAB estabelece categorias e a casa não podia pertencer à categoria A. O facto de não ser o proprietário a explorar é impeditivo.

Um proprietário disse que “quando começámos demos conta de que não havia uma imagem completamente favorável, ou seja, havia um conjunto de problemas que deram mau nome ao Turismo de Habitação”. Algum comentário?

Não partilho dessa opinião. Tanto a nível de portugueses, como de estrangeiros, não vejo que haja, entre os estrangeiros, essa ideia. Não concordo com essas realidades.

Um proprietário disse que “para quem não é rico, é difícil conservar um património à custa das poupanças de uma pessoa que vive do seu trabalho”.

Tem de se ser rico para se conservar este património. Para manter isto sem grande investimento, precisava de 5000 € por mês. Não acredito que algum dos filhos do meu patrão consiga investir.

É muito difícil gerir um património que se herda sem dinheiro. Os antigos proprietários, desde que fizeram as obras, não fizeram grandes investimentos. Tem de se ter algum capital. Quem vive do seu trabalho não consegue preservar uma coisa destas.

Concorda com a seguinte frase de um proprietário: “há temas de cada um dos proprietários que têm de fazer uma casa”? Há uma proposta, uma maneira particular de receber os hóspedes?

Maneira particular, propositadamente, não. Simplesmente, continuamos e projetamos algo de qualidade. Tentamos personalizar. Tentamos fazer as coisas de uma forma familiar. Uma das coisas que as pessoas gostam é de um atendimento personalizado. Acolhê-los como se fossem da família. Virem ter connosco e nós estarmos disponíveis. Nós não temos um tema. No Alentejo há casas com temas ou lemas, aqui não.

Pode falar-me mais detalhadamente desse “atendimento personalizado”?

Ser eu própria a receber o hóspede. Faço os possíveis para os receber, quando estão cá. Trato-os como se fossem familiares. Recebo com dois beijos. Eles estranham e, depois, passam a gostar. Deixo-os à vontade para virem ter comigo. Toda a manhã faço os possíveis por estar com eles. Depois, sugiro museus, igrejas. Também lhes recomendo, por exemplo, que não vão “agora” a Braga porque está muito calor, vão antes à tarde, porque está muito quente. Eles apreciam bastante. Às vezes, marco passeios de barco, excursões. Se, às vezes, é preciso, eu contacto a casa onde os hóspedes vão ficar alojados a seguir. Trata-se, essencialmente, de eles saberem que eu estou disponível para o que for preciso: chamar táxis para determinadas horas, reservar comboios, viagens de barco, descidas de rio, passeios a cavalo, reservar restaurantes é a coisa mais comum.

O proprietário candidatou-se a fundos?

Com o atual proprietário, não recorremos a nenhum fundo. Nos anos 90, os antigos proprietários tinham dois empregados para o jardim e três empregados de limpeza porque, antigamente, eles tinham os fundos. Isto parecia uma fábrica. Servia-se refeições, algo que, hoje, eu não posso fazer porque não tenho tempo.

Um proprietário disse que “há pessoas que ainda estão a investir em Turismo de Habitação. As pessoas pensam que vão fazer um grande investimento, mas em 10 anos a rentabilidade perde-se, porque há muitos custos.” Algum comentário?

É verdade, concordo plenamente, daquilo que vi. Só no primeiro ano, o proprietário investiu 200.000 euros. Nunca vai ver o retorno desse investimento. Foi para valorizar a propriedade. Nunca os filhos vão conseguir conservar a casa. Tivemos, no ano passado, 1/3 do volume de negócios que devíamos ter tido. Hoje, é uma aventura investir. É uma propriedade pela qual ele tem uma grande estima. Ou as pessoas que investem em turismo têm uma coisa mais económica, em que a manutenção seja barata, ou, então, é difícil ter rentabilidade. Os hóspedes que recebo querem cada vez mais turismo rural. Estes são os nossos hóspedes, mas são cada vez menos.

Pode dizer-me algo mais sobre o que considera serem os “*nossos hóspedes*”?

São do Norte da Europa, têm formação superior. Tem mais de 60 anos de idade. Viajam sem filhos, em grupos de casais. Vêm ver a natureza. Não querem grandes cidades. Querem meio rural. Em julho e agosto já vêm grupos com crianças. Vêm para ficar na *Quinta*, para irem à praia e ao monte. São pessoas que vivem em grandes cidades do Norte da Europa e que vêm à *Quinta*, porque esta apela ao contacto com a natureza (ficam quatro ou cinco dias). Os que vêm em julho e agosto ficam uma semana ou duas. Vêm para ficar porque têm tudo o que precisam para relaxar, para deixarem as crianças mais ou menos vigiadas e mais ou menos livres. Estes tentam fugir às épocas altas. Maio, junho, setembro e outubro, o hóspede típico (três/quatro noites) vem para conhecer. Em julho e agosto vêm as famílias, ficam uma duas semanas. Nos fins-de-semana prolongados de agosto também vêm espanhóis. Também tivemos portugueses até 2008. Pessoas que tinham saudades da *Quinta*, que passaram cá bons momentos e que, agora, só podem cá passar uma ou duas noites. Em julho e agosto são casais mais jovens com filhos adolescentes.

Um proprietário disse que “são casas com dimensões pequenas que têm custos fixos elevados. Tenho de gerir as coisas para reduzir custos fixos.”

Sim. É a minha batalha mensal tentar gerir ao máximo para reduzir os custos. Se este mês compro uma televisão, tenho de esperar para fazer outra despesa. A partir de junho desliga-se o gás. Tento reduzir na publicidade. Tento fazer uma publicidade mais inteligente, menos onerosa. Tento sair o menos possível da *Quinta*. É a minha batalha diária. Se tenho de subsistir, adio a compra do computador para o ano que vem. Já não sei muito bem o que hei de fazer para diminuir as despesas. Cada vez se pagam mais impostos, seguros, etc.

Pode falar-me mais detalhadamente de como faz para publicitar a casa?

Através de catálogos de agências internacionais. Pus um anúncio no Google, uso os *sites* gratuitos o máximo possível. Mais vale publicitar nos *sites* mais conhecidos, nos internacionais com mais relevância, de outra maneira é deitar dinheiro fora. Antigamente, não havia tantos *sites* gratuitos. Tínhamos de pagar anualmente 100, 120 euros.

As pessoas viam o preço final e optavam pelo preço mais barato. Eliminámos despesas fixas que, naturalmente, foram acontecendo.

A casa fecha no inverno?

Nunca estamos fechados. Só fechamos um mês – oficialmente – por causa dos empregados. Eu vivo aqui. Se recebo algum *mail*, respondo.

Entrevista n.º 32: Entrevista presencial ao Dr. Nuno Ferreira, responsável pela exploração da Casa da Tojeira, 20 de junho de 2013.

Eu sou responsável pela exploração do espaço no que diz respeito ao alojamento, realização de eventos e restaurantes.

Porque é que a sociedade se interessou pela Casa da Tojeira?

A sociedade que está a explorar o turismo chama-se *Doce Perdição* e já realizava aqui eventos e casamentos há cerca de 10 anos a esta parte. Forneciam o *catering*, a casa tem um salão de eventos. Quando havia necessidade coloca-se na [palavras não compreendidas]. Desde 2003 que prestamos serviço de *catering*. As pessoas foram conhecendo.

Os proprietários não estão por cá. A casa estava abandonada no que tocava à exploração turística. A sede da companhia é aqui próxima e achou-se por bem dinamizar uma parceria que está em vigor há cerca de nove meses.

Na casa, antes de assumirmos o turismo, existia aquilo que existe hoje em termos físicos. São três *twins* e quatro duplos. A casa já estava no mercado, nas plataformas *online*. A casa já estava na TURIHAB. A casa já fazia parte do Turismo de Portugal e já estava incluída em algumas agências internacionais. Há pessoas que chegam aqui através da TURIHAB. Estamos nesses canais e estamos noutros, como o EN Travel, Hotels... Estamos em algumas plataformas de divulgação.

Entretanto, com a nossa vinda, abrimos o restaurante, o espaço visa dar resposta aos hóspedes a nível de refeições. Agora, temos essa oferta que antes não havia. Temos restaurante aberto ao público. Consegue-se desfrutar da gastronomia. Abrimos o restaurante quatro meses. Estamos ainda numa fase de arranque.

Pode falar-me mais detalhadamente sobre as plataformas?

Temos parceiros, temos uma empresa de *outsourcing*, que escolhe ela própria os parceiros mais confiáveis. O *Booking* é sobejamente conhecido. A empresa estabelece contactos com outros parceiros, fazem isso por uma questão de visibilidade e notoriedade do mercado. Têm-nos trazido algum turismo por essas vias. No inverno, a larga maioria das reservas foi através de *Lifecooler* e *Goodlife*. Temos a vertente de Enoturismo. Preparamos pacotes para duas noites com *welcome drink*. Temos o vinho de casa que promovemos. Estamos a trabalhar com *packs* de meia-pensão.

Em que termos foi constituído o acordo entre a família proprietária e a sociedade?

É um tipo de contrato de concessão de exploração, em que é cedida a atividade em troco de uma renda.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como anfitrião da Casa da Tojeira?

Lido pessoalmente com os hóspedes. Faço a receção de boas-vindas. Na maior parte dos casos, faço a receção aos hóspedes. O conceito que tentámos pôr em prática foi fazer com que as pessoas se sintam num ambiente familiar. Fazê-las sentirem-se em casa. Ao pequeno-almoço,

servimos o pequeno-almoço tradicional de família. O bolo caseirinho, o café, fazem-nos recordar o tempo das avós. Compramos o café numa casa em Guimarães. É essa identidade que temos tentado incutir, preservar. Deixá-los à vontade, mas estar sempre por perto para colaborar e resolver alguma situação. Temos alguns hóspedes que se sentam aqui na esplanada e ficam tardes e tardes aqui com uma garrafa de espumante.

Cada vez mais se valoriza aquilo que é genuíno. As pessoas estão inseridas numa sociedade de tal modo industrializada. Tudo aquilo que é tradicional e lhes faz lembrar os meados do século XX, aquilo que é típico, é valorizado. Eles gostam da nossa cozinha. Cozinha com recurso a ervas aromáticas, como acontecia com os nossos avós. O nosso mercado está empestado de *fast-food*. Uma casa destas tem de fazer uma seleção, estabelecer um critério. A casa reporta ao século XVII. Temos de ter o cuidado e tudo o que envolve o espaço deve ser coerente. É a coerência que se procura.

Como foi preparada a casa para receber Turismo de Habitação?

As condições já existiam. Nós não tivemos necessidade de [palavras não compreendidas] para a pôr a trabalhar. A casa ia tendo hóspedes esporadicamente. Não mudámos muito em relação àquilo que existia. Simplesmente, tentámos valorizá-la através do serviço prestado ao hóspede no que diz respeito ao acolhimento, atendimento, pequenos-almoços, gastronomia (com a abertura do restaurante), promoção de algumas iniciativas. Promovemos a vindima, a passagem de ano. Uma série de eventos associados à natureza, visitas à adega. Já tivemos grupos que quiseram conhecer a casa. A própria casa vende. Os clientes de terceira idade do INATEL veem a casa, provam os vinhos, almoçam por cá. É uma dinamização, promover o espaço para além do alojamento. É um espaço espetacular para casamentos, comunhões,...

Pode falar-me mais sobre o serviço de acolhimento e atendimento que implementou?

São pequenos pormenores que poderão marcar a diferença. Uma garrafinha de boas-vindas (o vinho associado que deve ser potenciado); o acompanhamento próximo do cliente (estar sempre em cima) – o que, anteriormente, faziam os proprietários, que, porém, não eram de cá, mas de Guimarães. Era a diretora do turismo da casa (foi-o durante três anos) que fazia a receção. As senhoras dos postos de venda andavam por aí e recebiam os hóspedes.

O facto de estar a ser explorado por alguém externo não tem incompatibilidade legal. De qualquer forma, na adega está sempre um filho do proprietário.

A sociedade recorreu a que tipo de financiamento para levar a cabo a atividade?

O financiamento foi feito com capital próprio.

Um proprietário disse que “para quem não é rico, é difícil conservar um património à custa das poupanças de uma pessoa que vive do seu trabalho”. Algum comentário?

É um comentário coerente. Este tipo de empreendimentos carecem de uma constante manutenção, dada a sua dimensão. Hoje é uma canalização, um entupimento, um motor que falha. É uma realidade objetiva. Os jardins carecem de uma manutenção permanente. A

sociedade arca com a manutenção da casa e espaços associados. O proprietário tem o usufruto de um quarto que lhe está reservado.

Em que é que a *Casa da Tojeira* se diferencia?

Vou ouvindo *feedback*. Há de se diferenciar na simpatia das pessoas que recebem. Estou-me a basear no testemunho dos hóspedes. Oferece uma boa gastronomia. As pessoas valorizam muito o pequeno-almoço, porque é muito genuíno. As pessoas desfrutam da envolvente.

Pode falar-me mais desse *feedback* que disse que obtém?

Pomos inquéritos, deixam-nos o testemunho no que diz respeito à estadia. Fazemos um registo interno. Há sugestões que os hóspedes levantam para melhorar o serviço. Nós próprios falamos com eles e tentamos perceber.

Um proprietário disse que “há pessoas que ainda estão a investir em Turismo de Habitação. As pessoas pensam que vão fazer um grande investimento, mas em 10 anos a rentabilidade perde-se, porque há muitos custos”. Algum comentário?

Não sou proprietário, mas, pela experiência curta que tenho, acaba-se por perceber que é rentável desde que funcione. Desde que haja uma taxa de ocupação de, no mínimo, 30 a 40%. Isto por causa dos custos fixos que envolve e estão associados. Não é viável se estiverem a vender um só quarto ou a trabalhar de semana a semana.

Fizemos um estudo, para uma situação destas ser rentável tem de se autossustentar, no mínimo, o que leva a que tenha de ter uma taxa mínima de 30%. Fizemos o estudo antes de decidirmos investir.

Trabalha com mais alguma empresa em regime de *outsourcing*?

Não, *outsourcing* só com as plataformas. O que encontramos foi um negócio praticamente parado. Fizemos uma prospetiva de negócio, em que a viabilidade só se alcança se houver 30% de ocupação. Tendo a casa eventos, nunca descuramos essa vertente, porque é uma sociedade de eventos. Para ser um suplemento objetivo de rentabilidade. Sempre vimos este como um negócio concertado: alojamento, eventos e restaurante.

Um proprietário disse que “são casas com dimensões pequenas que têm custos fixos elevados. Tenho que gerir as coisas para reduzir custos fixos.”

Reduzir custos fixos é a preocupação de qualquer gestor. A nível das pessoas, não se consegue fazer nada sem elas. Podemos reduzir ao máximo o número de ativos, reforçando-se quando se justificar. A nível energético, temos alguma preocupação. Tem de haver rigor na poupança. Não se pode fugir ao que é necessário para manter as coisas em funcionamento.

No inverno a atividade é rentável?

Ao nível dos recursos e da eficiência de custos, surge-nos uma reserva de um quarto para a casa grande. Os clientes não vão pagar o consumo exigido para a sua estadia. É necessário aquecer o quarto e as salas comuns. Pensamos em piso radiante, mas é alimentado a gás e, em casas

deste tipo, é inoportuno. No inverno, aquecemos com as lareiras. Por aí também temos alguns cuidados, garantindo sempre o bem-estar das pessoas. Há situações em que, praticamente, não se justificava estar aberto. Há situações em que, por um ou dois quartos, mais valia estar fechado. Estamos abertos porque estamos a tomar contacto com o mercado. Fomentamos aqueles *packs* para dinamizar um bocadinho e tivemos alguma receptividade. Está a ser objeto de alguma ponderação. Estamos abertos pelos benefícios da promoção. Tive uma cliente que estava cá em abril e gostou muito e comprou uma noite para oferecer. É por aí a promoção.

Um proprietário disse que “quando estas casas são compradas por pessoas que não são da família há muito entusiasmo, mas rapidamente vem a manutenção, a chatice e as pessoas aguentam sete anos, mas quase nunca passam a casa para a geração seguinte”. Algum comentário?

Muitas vezes, as pessoas fazem uma ideia diferente do que é a realidade. Conheço casas que foram constituídas com apoios comunitários e liga-se para lá e estão sempre cheias. Uma casa, depois de ser adquirida, tem de vender os quartos e tem de a ter no mercado. Tudo depende da necessidade que as pessoas tenham de levar a cabo um projeto. Se não for bem trabalhado, se não houver retorno, os custos absorvem capital.

Pode falar-me mais detalhadamente da necessidade de levar a cabo um projeto que mencionou acima?

Há necessidade de levar por diante um projeto turístico. Há pessoas que compram, moram lá e estão à espera que as pessoas apareçam. É um trabalho difícil. Não se consegue, de um momento para o outro, inverter. É preciso tenacidade para haver resultados.

Um proprietário de uma casa de Turismo de Habitação disse o seguinte: “o que eu penso da atividade é que há um desajuste devido à crise e ao cansaço do produto. Há uma crise quase existencial”. Algum comentário?

Há uma retração do mercado. E esta atividade leva por tabela. As pessoas que pensavam vir cá antes faziam programas de Páscoa de quatro ou cinco dias. Os programas tiveram de ser ajustados para dois ou três dias. Estão muito expectantes no que diz respeito ao futuro, quando, antes, tinham garantias. As pessoas começam a abdicar e os operadores sentem. E, depois, há uma oferta larga no mercado, muito abundante. Nós, aqui à volta, temos várias casas de turismo. Temos holandeses que vieram por aí e investiram, têm comprado nas terras perto daqui e têm dinamizado (por exemplo, Vila Nune).

O que mais deverei eu saber que não tenha perguntado?

Não me ocorre nada.

Entrevista n.º 33: Entrevista presencial a Glória Campolargo, proprietária e anfitriã da Casa de Mogofores, 12 de julho de 2013.

Por que é que comprou a casa?

O meu marido é de Mogofores. Tínhamos uma casa relativamente perto. Foi um investimento. A casa estava a precisar de uma remodelação. Temos disponíveis quartos para turismo. Foi uma maneira de a casa não ir a baixo porque, na altura, estava muito degradada.

O que representa esta casa para si?

É a minha habitação. É o meu lar. À parte disso, a parte de turismo não é um *hobby*. Profissionalmente, já estou aposentada. É o que me faz receber as pessoas. Há, ainda, a possibilidade de ligar a casa ao enoturismo. Tudo isso está ligado.

Como é que foi elaborado o projeto económico da casa?

Foi uma empresa qualquer. Não sei ao certo. Não tínhamos tempo. Há uma parte que parece que foi com juro bonificado.

Como foi a casa preparada para receber Turismo de Habitação?

Tivemos bastantes contratemplos com o Fundo de Turismo. Eles queriam que fizéssemos rebaixamento de tetos. As salas têm tetos lindíssimos. Rebaixar era perder isso. Tivemos de fazer casas de banho. Tivemos a percorrer o país todo a mostrar que era possível fazer aquilo sem descaracterizar a casa. Sob o ponto de vista das normas, ter os pés direitos grandes leva a que seja difícil o aquecimento. Esta casa tinha uma casa de banho no rés-do-chão e outra no sótão e, agora, cada quarto tem uma casa de banho. Quanto aos apartamentos que estão lá fora, as casas já existiam e foram esventradas à nossa maneira.

De que forma a sua casa de Turismo de Habitação é diferente das demais?

Nunca fui a nenhuma casa de Turismo de Habitação. Nós pertencemos à TURIHAB. Sendo que o Turismo de Habitação, na sua essência, é o proprietário a receber cada família. Tem a sua forma. Recebo os meus hóspedes como recebo os meus amigos. Mas sei que há muitas casas de Turismo de Habitação em que os proprietários não estão.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como anfitriã e proprietária da Casa de Mogofores?

São experiências normais, tenho hóspedes muito amigos que repetem a estadia. Tenho estrangeiros e portugueses também. Tive algumas experiências más, como aquela em que tive de falar com a TURIHAB para enviar uma hóspede israelita para outra casa porque dormiu mal. Uns hóspedes são mais barulhentos, outros menos. Por vezes, faço o jantar e a sopa e levo-lhes. Trato-os como se fossem meus amigos.

Como se sente enquanto anfitriã?

Gosto. Tê-los dentro de casa é diferente de tê-los lá fora. Os quartos, aqui em casa, não têm televisão e frigorífico. Se isto é a minha casa, o máximo que tenho é um quarto de banho. Se os hóspedes estrangeiros têm biberons, preferem estar lá fora, onde têm uma maior comodidade. Para passarem uma noite, aqui em casa é preferível. Quando são mais noites, é lá fora que ficam alojados. Os apartamentos têm televisão, enquanto que a casa não. Têm uma sala, uma cozinha e têm dois quartos de banho. Se vêm para mais de um dia, é muito mais confortável para o estrangeiro. Se não vêm passar um fim-de-semana e vêm passear ali. A TURIHAB, já na reserva, pergunta se querem ficar em apartamento ou lá fora. Assim, nos apartamentos, estão mais à vontade. Já vão direcionados. Quando temos reservas menores, recebo-os na casa para rentabilizar o espaço, porque dá mais trabalho a limpar e a aquecer. Quando têm bebés, preferem ficar lá fora.

Um proprietário disse-me o seguinte: “há muitas formas de gerir este turismo: ou de forma passiva, sem ter uma intervenção muito ativa, ou de forma ativa, dando-lhes possibilidade de participar em qualquer coisa”. Algum comentário?

Sou meio-termo. Eu não gosto de ir a um sítio, a um *bed & breakfast*, em que o empregado esteja sempre a falar. Tem de haver um acolhimento simpático e bem-disposto e, depois, deixar as pessoas na vida delas. Mostro amizade e atenção, mas depois retiro-me. Têm informações no quarto, mas, depois, eu ponho-lhes à disposição. Não é de forma passiva. Há anfitriões que são muito chatos, eles gostam mas é um bocadinho demais. É na justa medida, nem muito nem pouco.

Um proprietário disse-me o seguinte: “as partilhas fazem com que as casas se desmoronem”. Algum comentário?

Eu comprei esta casa por causa de partilhas que a levaram ao abandono. A não ser que os herdeiros se entendam e façam a exploração em conjunto. Aquecê-la de inverno é impossível. É muito cara a manutenção. Não tem o ambiente quente do hotel. Tenho piscina interior que, agora, aqueço só quando tenho gente suficiente no inverno.

Um proprietário disse-me o seguinte: “a História da Família faz parte do produto e da forma como promovemos a casa”. Algum comentário?

Neste caso não é a casa de família, mas é a história da casa. Se a casa fosse da família, eu poderia contar a história da casa de outra maneira. Numa situação eu era personagem e aqui sou narrador. Ali, eu faria parte da história.

Um proprietário disse-me o seguinte: “acho que o dono da casa pode transformar um moinho em palácio ou um palácio em moinho”. Algum comentário?

As casas são como os filhos. Há pais que valorizam de tal forma os seus filhos, que dizem que eles é que são bons. Se calhar, com as casas é a mesma coisa. Eu só mostro a casa se me pedirem para a ver. Não tenho esse feitio. Mas se alguém vir o meu moinho... Há pessoas que valorizam muito aquilo que têm.

Um proprietário disse-me o seguinte: “nos primeiros anos, o batismo era preciso que corresse bem, senão a pessoa não repete se corre mal”. Algum comentário?

É evidente que os hóspedes não voltam. Hoje em dia, no Minho, eu acho que eles ficam muito mais tempo. Aqui, normalmente, não estão muitos dias. Fazem uma viagem a Portugal, estão aqui e acolá. Tenho pessoas que vêm, às vezes, duas vezes por ano e querem vir para o mesmo apartamento. Tenho uma espanhola que vem duas vezes ao ano e forra as gavetas. Fica a fazer as gavetas todas. Oferecem muitas prendas, muitas flores, muitos vasinhos.

* * *

Eu gosto de casas antigas. Sob o ponto de vista cívico, nós devemos preservar o património. Comprei, também, a casa que está em frente. Se tivesse dinheiro, ia comprando todas as casas situadas nas aldeias nesta zona. As pessoas, se puderem, devem recuperar as casas. Quando pusemos a casa a funcionar, era outra realidade. Hoje, a manutenção é mais cara: a minha piscina é aquecida a gásóleo, o que é muito caro.

* * *

Não me preocupa a continuidade. A minha filha, infelizmente, não deverá ter saúde para levar isto para diante. Quando acabar o turismo, acabou. O turismo não é rentável. Enquanto não dá prejuízo, ajuda à manutenção. A grande despesa desta casa é a energia. Há um Turismo de Habitação aqui nas imediações em que os donos vivem disso e é difícil.

* * *

Tenho mobília que não era de casa. Coisas que já adaptei aqui.

Um proprietário disse-me o seguinte: “quando estas casas são compradas por pessoas que não são da família há muito entusiasmo, mas rapidamente vem a manutenção a chatice e as pessoas aguentam sete anos, mas quase nunca passam a casa para a geração seguinte. Pessoas que têm o seu valor, mas que não têm o bichinho de aguentar estes elefantes brancos”. Algum comentário?

É uma opinião. Quantos proprietários familiares deixam ir as casas abaixo? Isso é um snobismo como outro qualquer. Se as casas foram compradas, é porque alguém as vendeu.

Um proprietário disse-me o seguinte: “no meu tempo, determinámos áreas para os donos e para os hóspedes. Atualmente, existe alguma separação”. Algum comentário?

Eu tenho uma porta que é dos hóspedes. Há sítios que, como não mostro, eles não vão lá. Não digo que “isto” está interdito, mas a porta está fechada.

* * *

A minha parte comercial é débil, quando pedem chá ou outra coisa qualquer, tenho dificuldade em cobrar. Num hotel, há um distanciamento que aqui não há. Por exemplo, uns alemães estiveram muitos dias e depois pediram coisas que me custaram cobrar. Não há um distanciamento necessário para cobrar contas.

Tenho o Turismo de Habitação porque fiz obras e precisei de manter a casa.

Entrevista n.º 34: Entrevista presencial a Maria do Céu Esteves, proprietária e anfitriã da *Quinta da Veiga*, 15 de julho de 2013.

Por que é que comprou a casa?

A *Quinta da Veiga* já foi comprada há muitos anos. Comprei para juntar a outros pedaços que tinha; para adquirir uma certa dimensão económica. Os pedaços estão todos concentrados lá em baixo [Covas do Douro] e aqui em cima [Sabrosa].

O que representa esta casa para si?

É uma exploração familiar; para além do seu aspeto económico, tem o seu aspeto afetivo. Hoje em dia, é muito difícil de se manter.

Hoje em dia, tem de se produzir bastante vinho para se ter uma capacidade de mercado. As pequenas aldeias estão condenadas. A nossa unidade ainda é uma média empresa, que ainda tem a possibilidade de apanhar nichos de mercado, mas exige muito trabalho. Não há apoios, tem de ser feito com o esforço familiar. Os juros são muito altos. Muitas famílias tentam complementar com o turismo. Mas a política tem sido um falhanço. A estrada está em mau estado. Não bastam os subsídios, mas, depois, há o aspeto de manutenção. Eu quis ter uma política de circuitos, fi-los eu. Os turistas têm medo de andar naquelas estradas, não se vê uma guarda. Quanto aos barcos, tudo se passa nos barcos e, praticamente, nada fica na região.

Pode falar-me mais detalhadamente do aspeto afetivo da exploração familiar que referiu acima?

Toda a gente tem uma ligação à terra, sentimento que os agricultores têm e as pessoas não têm. Mesmo quando as pessoas emigram, voltam à terra. É diferente a ligação das pessoas à cidade ou à terra. Há um aspeto afetivo ligado à compra.

Como foi elaborado o projeto de investimento?

Segundo os trâmites que a União Europeia estabelece. Não tem nada de especial. Tem de se ter em conta as várias variáveis: manutenção; colheitas, etc. Nunca nada é dado como certo. Só no fim é que se sabe qual foi a colheita.

Como é que a casa foi preparada para acolher Turismo de Habitação?

Houve um projeto feito pelo meu filho. O projeto aproveitou tudo o que era antigo e passou muito bem no IGESPAR. A decoração era original e provinha de outras casas. Não houve intervenção. Não foi preciso vir mão-de-obra de lado nenhum para fazer a obra. A casa estava em ruínas. Existiam as paredes, existiam os lagares e foi preciso fazer o critério do que aquilo era, introduzindo a parte moderna da sala e dos quartos. É preciso ter muito cuidado nas recuperações. É das coisas mais difíceis de fazer. É preciso muito conhecimento, capacidade de reflexão sobre as coisas, não é qualquer pessoa que faz. É muito diferente fazer um edifício moderno ou refazer um edifício antigo.

O que acha da seguinte frase de um proprietário: “há muitas formas de gerir este turismo: ou de uma forma passiva, sem ter uma intervenção muito ativa, ou de uma forma ativa, dando-lhes a possibilidade de participar em qualquer coisa”.

Não é exagero. Há turistas que querem uma forma de participação bastante passiva. Eu tenho pessoas que se instalam e querem estar sem que ninguém as chateie. Há pessoas mais ativas, que querem um programa cultural, querem ver vinhas ou arqueologia em Foz Côa. Nem todo o turista tem isto ou aquilo. As pessoas têm de fazer um projeto ativo e passivo. Há pessoas que querem estar passivos na piscina e outros ativos, outros, ainda, vêm para andar. Vão ao Pinhão a pé e vêm. São 22 Km! A gente fala pela primeira vez com eles e sabe logo. Eles são muito frontais. É quando percebo que eles querem estar o mais isolados possível. É muito fácil que eles definam o que querem. A forma de abordagem direta é a melhor: podemos perguntar.

O que acha da seguinte frase de um proprietário: “o Turismo de Habitação é uma forma de hotelaria, mas familiar. Às vezes, há hóspedes que não entendem bem isso”.

O Turismo de Habitação é diferente do hotel. O Turismo de Habitação é muito pessoal, os anfitriões e os empregados têm de estar ao serviço, têm de ir ao encontro deles. Têm de saber da cultura da região e explicar se o vinho é bom. Não é uma coisa estereotipada. Uma pessoa vai a um hotel, faz a receção e não faz mais nada.

Está preocupada com a continuidade da casa na família?

O que quer que eu lhe responda em tempos de crise? Ao refletir-se na restauração, está a refletir-se no vinho. Exportar não é assim tão fácil. O nosso objetivo é exportar.

“Muitas casas de Turismo de Habitação dizem que estão fechadas, mas não estão e receberam fundos.” O que acha desta frase?

É uma atitude perfeitamente inaceitável! Pelo menos, as casas devem ter que estar abertas durante o prazo requerido. Esses fundos serviram para restaurar as casas – foi uma perspetiva egoísta. Mas isso está a passar um bocado. Está a haver mais controlo.

Como é que a casa chegou ao mercado?

Fundamental foi ser sócia da TURIHAB. É uma agência que trabalha com o estrangeiro. Tem ligação com inúmeras agências do estrangeiro, TURIHAB e outras agências. Há promoção direta. Os vinhos aparecem em artigos de revistas.

Há uma coisa que eu não faço, que é tomar o pequeno-almoço com os turistas. Acho que o turista deve ter a sua refeição. Essas conversas tenho-as noutros locais. Os pequenos-almoços são para as pessoas estarem em família e conviverem. Gosto muito de estar com os turistas à hora do pequeno-almoço. Estou sempre no almoço ou dentro ou fora. Antes do jantar, tomo um aperitivo. Às vezes, à noite, em momentos em que os encontro, quando um está sozinho... Acho que não nos devemos intrometer. A conversa deve fluir.

Quando não estou a receber, ou está o meu marido ou os meus filhos ou o rececionista. Convém que o contacto com os turistas seja diversificado, senão parece uma cassette.

Lembro-me quando fomos ao Alentejo e o senhor teve daquelas conversas durante o jantar que não interessavam a ninguém.

O Turismo de Habitação complementa bem a atividade agrícola. É uma diversificação. Mas, para ser bem feito, não é um turismo barato. Tem de ter uma boa alimentação e ter um aspeto agradável. Tudo se quer no seu enquadramento. As casas do Minho são solarengas, pelo que o Turismo de Habitação tem de ser diferenciado. É isso que lhe dá a riqueza.

O que acha da seguinte frase de um proprietário:” as pessoas já não querem ir para os solares com ar de casa antiga a cheirar a mofo, a velho. Para mim, é esse conceito que deve mudar. Eu dou um ar muito contemporâneo em casa antiga”?

Obviamente que uma pessoa não quer ir para uma casa antiga. Os nossos quartos de banho são uma maravilha! Houve uma preocupação para que a casa tivesse uma série de salas, para que haja privacidade. Uma pessoa que quer estar a ver televisão vai para a sala de televisão; uma pessoa que quer conversar vai para a sala-de-estar. A pessoa quer descansar vai para o quarto. As pessoas vêm muito para descansar. Não vêm muito para fazer quilómetros. Não são aquele género de pessoas que vão de manhã e vêm à noite. Os nórdicos fecham-se completamente se há um dia de muito calor.

Um proprietário disse-me o seguinte: “quando estas casas são compradas por pessoas que não são da família, há muito entusiasmo, mas rapidamente vem a manutenção a chatice e as pessoas aguentam sete anos, mas quase nunca passam a casa para a geração seguinte. Pessoas que têm o seu valor, mas que não têm o bichinho de aguentar estes elefantes brancos”. Algum comentário?

É difícil. Eu, se vender esta casa, vejo-me a vendê-la a uma pessoa muito rica, que, provavelmente, tem um arquiteto e não trata das coisas ele próprio. Deixa de ser uma casa de turismo, mas passa a ser uma casa para os amigos. Há gente muito rica estrangeira que tem a casa para os amigos.

Uma pessoa disse-me que determina áreas para os donos e para os hóspedes. O que acha disso?

Não determino áreas. Eu tenho um quarto e, se quero, estou sozinha. Acho isso muito desagradável. Dizer o hóspede não pode ir para ali, etc. É verdade, todos nós temos conhecimento. Ou porque têm medo que os hóspedes estraguem a mobília. Percebo que casas com tal categoria não possam ter muitas pessoas lá em casa. São palácios, já não são, sequer, solares. É preciso ter cuidado para que não partam ou roubem. Há certas salas em que não se pode deixar entrar, senão podem roubar. Eu, por exemplo, aqui em cima não deixaria ninguém correr.

O Turismo de Habitação nesta zona é muito adulto. O estrangeiro, quando vem com meninos, vai, geralmente, para a praia.

Algumas pessoas disseram-me que “no inverno, não compensa trabalhar uma noite ou duas. Eu digo que no mínimo duas ou três noites”.

Não compensa, no inverno, trabalhar uma noite ou duas. Eu fecho em dezembro e janeiro. Fevereiro já compensa. Março também. Começo a abrir no dia 31 de dezembro, embora eu não goste de fazer *Réveillon* porque os últimos hóspedes que tive sujaram-me a casa toda, pintaram-me os lençóis e fizeram o diabo e isso não!

Como faz a gestão das reservas?

Eu faço a gestão dos quartos. Os quartos são todos do mesmo nível. Tenho os duplos, os simples. Se tenho uma só pessoa, dá para escolher. A TURIHAB fez muito bem em não conhecer os quartos. Faço um turismo normal. Não faço um turismo que acho errado o de ter um quarto para lua-de-mel, seguindo o exemplo que refere.

O que acha da seguinte frase: “às vezes, há pessoas que vêm ao engano. Acham que isto é um pequeno hotel rural. Perguntam onde é a receção, onde é o bar”?

As pessoas que vêm sabem perfeitamente. Temos serviços de bar. Muitos pegam numa garrafa. Há serviços de bar, sem haver bar estereotipado. Os hóspedes chamam-nos, eles sabem quanto é a garrafa de vinho e cobra-se. Para chás e cafés não se leva dinheiro. Eu levo só pelas bebidas alcoólicas. Se a pessoa quer o chá, deve oferecer-se-lhe. Por isso eu acho que o Turismo de Habitação é diferente.

Disse que o Turismo de Habitação é diferente, pode falar-me mais acerca disso...

Há coisas que são inerentes ao turismo. Há peças que não devem ser incluídas no custo de estadia: águas, chá, café, sumo para as crianças. Bebidas alcoólicas, omeletes, cervejas já cobro.

O que acha da seguinte frase: “isto funciona quando há dinheiro a prazo para ter poder negocial. Quem se mete em projetos subsidiados, fica refém.”

Em projetos subsidiados fica-se refém porque se precisa de pagar ao banco. Se tiver dinheiro disponível é que não se fica refém.

Pode falar-me acerca da seguinte frase “este tipo de turismo é das modalidades mais importantes, transmite os valores aos estrangeiros”.

Os valores não se transmitem “a murro”. O turismo está em contacto com determinada realidade. Não somos nós que impingimos, mas são eles que absorvem. Apresentar valores pré-fabricados é mau. Apresentar a natureza, a gastronomia naturalmente e não “a murro”.

O que acha da seguinte frase: “tive problemas de construção com o empreiteiro. Erros e defeitos que ainda não se conseguiram compor”?

Toda a obra foi feita com empreiteiros locais. Eu estive a vigiar. Não tive qualquer problema. Tudo decorreu da melhor maneira. Correu muito melhor na *Quinta da Veiga* do que nesta minha casa de Sabrosa, em que foi um empreiteiro que veio do Porto e só fez asneiras.

Entrevista n.º 35: Entrevista presencial a Clara Gonçalves, anfitriã e proprietária da *Casa do Crasto*, 23 de julho de 2013.

Sou filha de um dos donos. A casa pertence à minha mãe e aos meus primos. Atualmente, os pais deles já faleceram.

A casa está em herança indivisa e tem o número de contribuinte como empresa singular. Está a funcionar como casa que recebe as pessoas. É uma empresa singular sem contabilidade organizada. É uma casa de habitação que recebe turistas. Eu e a minha mãe fazemos parte da empresa. Os outros herdeiros não querem ter despesas. Fica muito caro. O Estado não cobre as despesas.

Por que é que optaram por Turismo de Habitação?

Optou-se em 1980, porque a casa estava totalmente destruída. Em 1980, os juros estavam a vinte e tal por cento. Optámos por reabilitar a casa, cedendo quartos para o turismo, porque eles, por cada quarto, davam uma determinada verba. Na primeira fase, havia uma taxa de bonificação mais baixa. Era uma maneira mais fácil de recuperar a casa, porque ela estava muito imprópria para se habitar. Tivemos, depois, de fazer adaptações. Agora, pusemos casa de banho em todos os quartos, porque, dantes, tinha de se passar por todas as dependências antes de se chegar à casa de banho.

Disse-me, no início da nossa entrevista, que, em 1917, a casa foi comprada por um seu ascendente, pode dar-me mais detalhes?

A casa era de uma irmã do meu avô que estava casada e deixou a casa para uma filha da tia. Na eventualidade de não ter filhos, passava a casa para as irmãs. O avô era usufrutuário. A tia fugiu para o Brasil. A casa foi doada de madrinha para afilhada.

O que representa para si a *Casa do Crasto*?

Representa mais para a minha mãe. A minha mãe casou e veio para aqui e estava mais ligada à casa. A minha meninice passei-a, também, aqui. Dantes, vinha para cá um mês em setembro. Atualmente, tenho essas recordações de meninice. Depois, a partir de 1985, passei a viver aqui. Em 1980, começaram as obras e terminaram em 1985. Os terrenos da casa eram maiores, mas foram cortados pela estrada. São os malefícios do progresso.

Como é que foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Não houve. A ideia principal foi só a recuperação da casa. Posteriormente, já se podia enveredar por essa fase. Quando fizemos os apartamentos, fomos penalizados e não pudemos aceder. Não fomos beneficiados com os fundos da comunidade, só assim se podia fazer um projeto. Tínhamos projetado os oito quartos sem estudo de viabilidade. Era um determinado montante por cada quarto. De 800.000 escudos por quarto era o empréstimo. Como precisávamos de muita obra, queríamos aproveitar, mas chegámos à conclusão que iam estragar a casa e não fomos avante. Se tivéssemos feito os oito quartos, podíamos-nos candidatar aos fundos da comunidade. Entretanto, houve um bloqueio, uns queriam e outros não. No exterior, uns

queriam recuperar e outros não. Dentro, ainda vamos recuperando porque se habita a casa. Fizemos depois os dois quartos no apartamento. Os juros iniciais eram do Fundo de Turismo. Foi assim que a casa foi preparada para receber o Turismo de Habitação.

O que acha da seguinte frase: “há muitas formas de gerir este turismo: ou de forma passiva, sem ter intervenção muito ativa, ou de uma forma ativa, dando-lhes possibilidade de participar em qualquer coisa”?

Uma pessoa faz a receção e, depois, deixa-os à vontade. Se eles quiserem conversar, conversam. Ou se quiserem estar à vontade, estão à vontade. Uma das modalidades do turismo é as pessoas estarem como em casa própria. Gerirem isso. Não pode ser de outra maneira. Aqui, não há muito horas para o pequeno-almoço. Estão como em casa. Senão quebra o espírito do Turismo de Habitação.

Pode falar-me mais acerca desse espírito?

Nós até gostamos que venham em grupo. Se quiserem música, pomos música. Estão muito à vontade. Se a gente faz uma festa, convida-os para participarem. Convém que sejam mais grupos, pois eles acomodam-se a si próprios. Quando vêm por grupos, uns querem fazer barulho e outros não. Sendo o espírito de donos da casa menos presente, eles, depois, têm de ter cuidado com os outros hóspedes. Nós também tentamos que estejam à vontade. Se há um grupo de gente jovem, pomos lá em cima da torre. Assim, ficam os primeiros quartos para o barulho não passar tanto. Há cuidado e respeito pelas pessoas. Daí que sejam importantes as reservas serem feitas com antecedência.

Há, já, pessoas que vêm mais do que uma vez e escolhem os quartos que querem. A gente dá-lhes a chave da porta da casa e eles entram à hora que quiserem.

Mas tem de haver uma certa dedicação. Muitas vezes, a casa está fechada e não se aceita reservas porque é importante que o dono esteja. O Turismo de Habitação não é para toda a gente. Quando há um novo-rico que diz que quer tudo a que tem direito. Há um corte e uma pessoa já não está com o mesmo espírito a fazer sala. Há casais de *gays*, que a minha mãe tinha posto em camas separadas e que insistem em ficar em camas de casal e lá se tem de dar um quarto com cama de casal. Uma vez, tivemos um drogado que a mãe tinha mandado para cá para fugir da droga, mas que voltou a cair no vício. Entrámos em contacto com a mãe e ela foi buscá-lo. Há de tudo!

Falou da dedicação a que o Turismo de Habitação obriga, pode falar-me mais disso?

Uma pessoa trata os clientes como se fossem pessoas chegadas. Tive um casal inglês em que a senhora não podia comer nada com glúten e nos fazíamos os bolos de acordo com aquilo que ela podia comer. Tentamos fazer tudo de acordo com o que ela pode comer. Da primeira vez teve um ataque e, depois, eles disseram-nos e nós já sabíamos. No ano passado, vieram cinco vezes. Muitas vezes, eles vêm à noite. Eles têm a chave de casa. Já sabem qual é o quarto deles. Ficaram encantados com Ponte de Lima e compraram um terreno para fazer uma casa.

O que acha da seguinte frase: “são casas de família, há uma preocupação com a manutenção e a passagem de testemunho é um aspeto importante”?

Há muitas casas em que ainda a casa passa para o filho mais velho. No nosso caso, quanto a essa passagem, há a tendência da minha mãe que a passe para a família. E nós, atualmente, questionamo-nos como vamos fazer a manutenção. Há fugas por todo o lado. No meu caso, que não tenho filhos, vou comprar para depois ficar para os meus irmãos? Quem herdar, depois, vê que não vai suportar. Teríamos de estar mais unidos. Como empresa, podia funcionar melhor. Agora com a reforma vou-me dedicar mais a isto. Se se recebe a casa, tem de se fazer um projeto. Vou ganhar para enterrar dinheiro? Há sempre esse espírito de não querer enterrar. Se ficasse aqui com os meus irmãos, adoraria. A não ser que fizesse uma empresa para funcionar a sério. Os meus primos nem querem vender. Aliás, há um que quer vender e outro é que não quer, mas também não quer comprar a outra parte. A mãe não quer vender. Posso comprar com os meus irmãos a outra parte.

A casa só está coletada como empresa singular, mas não funciona como tal. As outras partes não recebem nada, porque, se o fizessem, tinham de pagar mais do que receberiam. Teria de fazer uma prospeção; um estudo de viabilidade económica, disponibilizar produtos da quinta e outros produtos.

Ofereço aos turistas as compotas caseiras. Podia fazer outro tipo de plantações. Talvez pôr aqui um tipo de restaurante. Aproveitar os espaços, fazer animações periódicas. Poderiam vir pessoas até cá. Festas populares e sem ser populares, com música, poderiam ser feitas. Já cá fizemos um jantar. Tinha de ser uma coisa chamativa, que atraísse gente. Na cozinha, uma noite de fados e de *jazz* seria interessante. Agora reformando-me, vou ver. Depois, também tenho de ter uma atividade.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “evocando valores que são princípios de vida tem de se ultrapassar divergências com acordos familiares, com bom senso e boas vontades. Sem isso, é difícil manter o património coeso. As partilhas fazem com que as casas se desmorerem. Não é só a conservação física da propriedade”?

É verdade, a vender sempre fica para a família. Fazer as partilhas de maneira a conservar. Se não ficar para a família, que fique para uma pessoa amiga, mas, preferencialmente, para a família. Se a gente não pode, pelo menos que fique para a família ou para um amigo. Para que se possa entrar. Eu, quando deixar isto, saio de Ponte de Lima e acho que não venho mais.

Fale-me acerca da seguinte frase: “a história da família faz parte do produto e da forma como promovemos a casa.”

É verdade. Há casas e casas e cada uma promove com os valores culturais que tem, isso faz parte da essência da pessoa. Se eu sou uma pessoa afetuosa. Se eu sou intempestiva, forçosamente vou transmitir esses valores. As pessoas sentem quando se trata com afeto. Mesmo sem dizer nada, acho que isso se consegue transmitir. Tem de se fazer tudo com amor e gostar muito de si. Quando não gostamos de nós, transmitimos isso às outras pessoas. Quando uma pessoa está bem, as pessoas que estão ao lado também são contagiadas.

Pode falar-me mais acerca dos valores culturais a que se referiu acima?

É a educação. Está tudo muito ligado. Uma pessoa tentar não impor as suas ideias, respeitar os outros. Tenho de aceitar os outros. A minha maneira de estar é respeitar. E não impor isso, porque leva a que haja um desgaste. Fui interiorizando determinados valores de família. Aqui dentro de casa, temos de tentar respeitar e transmitir esses conhecimentos. Se as pessoas nunca os tiveram, não podem dar. É tudo uma cultura. Nós, enquanto valorizamos os afetos, não valorizamos o dinheiro. Os donos destas casas nunca foram muito de valorizar o dinheiro. A minha mãe, eu e os meus irmãos é a palavra. Temos mesmo o compromisso com a palavra. Todas as pessoas passavam um bocadinho por cá. Nós vivemos sempre com as portas abertas, agora temos de fechar. Não há valores. Nós temos outros valores. Penso que os hóspedes sentem isso na forma como a gente os trata e fala. A atitude com que se está, a forma como se fala, como se partilha, isso transmite-se.

O que acha da seguinte frase: “acho que o dono de uma casa pode transformar um moinho em palácio ou um palácio em moinho”?

Acho que sim. A maneira como uma pessoa atende e a maneira como trata os hóspedes. É significativo estar e o apreço que eles dão é como se estivessem num palácio. Tem de haver acompanhamento, senão passa a moinho. Eles eram capazes de pedir o livro de reclamações. Acho que consegui transformar um moinho num palácio, quando me esqueci de uma reserva e, depois, compensei. Acompanho-os sempre à porta. Estas pequenas atitudes dão para haver essa transformação. Se uma pessoa não está atenta e não trata com muito cuidado os quartos ou o pequeno-almoço, pode-se transformar tudo.

Há algumas casas que não recebem dentro de casa. É mais em apartamentos. Foram capazes de recuperar os quartos e só estarem um ou dois em casa e, depois, em apartamentos. Nós, aqui, oferecemos o apartamento e a casa. Nós temos a nossa casa muito simples e há outras casas que têm o recheio muito valioso e têm medo. Se uma pessoa aluga o quarto, não podemos dizer para ela não entrar na casa. No dia seguinte, pode estar ali uma camioneta e levar tudo. Nós, aqui, optamos por não pôr coisas de valor.

Desapareceu-nos um Cristo valioso e alguns livros. A partir do Cristo, optámos por ter tudo muito mais singelo.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “no inverno, não quero fazer uma noite. Ficam com uma imagem negativa e isso não é bom”?

No inverno fechamos. Muitas vezes, por um quarto não justifica o aquecimento que se tem de gastar, não se justifica. A gente cancela mesmo. Não dá para o aquecimento o que eles pagam porque, depois, há muitas fugas. Nós queríamos ter determinado tipo de porta para o isolamento funcionar em condições, mas a Câmara não deixou. Era um tipo de produto que não era madeira, mas quem visse de fora, não via que não era de madeira, mas quem pusesse a mão via que não era madeira. Se nós tivéssemos colocado a porta e não tivéssemos levado a questão à Câmara, eles nem saberiam.

Algumas pessoas disseram-me que “os gastos de preservação são muito grandes; não se trata de um apartamento, mas de uma casa com milhares de metros quadrados”.

Não compensa a manutenção, são despesas muito grandes. Só pintar uma sala... Nós temos problemas de salitre. Fica muito caro. Os empregados, a eletricidade, o gás, as limpezas. Não temos benefícios nenhuns. Podia haver uma folga... O IMI que a gente paga, embora a casa já seja antiga e, por essa via, se reduza um bocado, agora, com as atualizações e a dimensão da casa, vamos ver...

Havia um primo meu que queria vender uns campos, se fosse património nacional tinha de haver uma área que não se podia candidatar. Depois, acabámos por não vender. A minha mãe era contra a venda e não se vendeu.

É muito difícil conservar o património. O dinheiro que eu ganho vai praticamente todo para aqui.

O que acha desta frase: “as pessoas já não querem ir para os solares com ar de casa antiga a cheirar a mofo, a velho. Para mim, é esse conceito que deve mudar. Eu dou um ar muito mais contemporâneo em casa antiga”?

Com certeza que não vão ter a casa a cheirar a mofo. A gente tem móveis antigos e as pessoas gostam de cá estar. O que é mais importante não são os móveis. É sentir-se em casa. É querer vir para um alojamento diferente. Senão, vão para hotéis. Se não quiserem ser tratados como uma família, vão para um hotel. Não é o mobiliário, é o sentir-se em casa, é o sentir-se em casa. Eles estão aqui e podem ver televisão, mudar o canal. No hotel, não há tanta socialização. No hotel, não se sentem como se estivessem na casa deles. Aqui, sentem-se como se estivessem em casa. Não é por a casa ter mobiliário mais moderno que as pessoas vão para o Turismo de Habitação.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “o turista já traz um guia de Portugal e, às vezes, apercebe-se que aquilo que ele tem é o cartaz turístico. Eu desmembro isso, tenho uma conversa prévia com eles para saber quais os seus interesses”?

Relativamente ao guia, eles trazem, muitas vezes, um guia muito pormenorizado. Essa informação, eles trazem-na toda. Muitas vezes, eles trazem informação já alterada: restaurantes que eles recomendam...

Algumas pessoas disseram-me que, “às vezes, há pessoas que vêm ao engano. Achrom que isto é um pequeno hotel rural. Perguntam onde é a receção, onde é o bar.”

A gente põe-lhes sempre água no quarto. Se quiserem uma bebida, a gente oferece-lhes. É sempre a oferta, o miminho. Da receção nunca questionaram. Os estrangeiros têm mais informação que os portugueses. Eles têm tudo muito bem planeado e sabem o que vão fazer.

Algumas pessoas disseram-me o seguinte: “tem de se cativar o cliente, ele tem de ter uma envolvente, alguma coisa ligada à casa. Ele vai para a casa porque tem uma envolvente.”

Eu acho que quem vai para este tipo de casas – e para o Norte – não é turista que vai para a praia. Aqui, o turista vem com o espírito de descanso. Trazem o seu livro e, muitas vezes, estão

aqui e leem. Tem havido aqui catedráticos de Oxford, Cambridge. Este casal que vem cá muitas vezes é de Liverpool, são professores universitários. A senhora diz que vem cheia de adrenalina e depois relaxa. Já têm uma determinada idade. Acima dos 50. A juventude é mais praia, quanto mais económico, melhor. Há mais jovens que fazem o percurso de Santiago e não querem ficar nas albergarias. Chamam um táxi para levar as malas e eles vão a pé. São sempre pessoas de um grupo etário mais elevado. Nós não aceitamos gente demasiado nova. Alugámos um apartamento para quatro pessoas e daí a pouco já estavam 15 e depois estragam tudo...

Entrevista n.º 36: Entrevista presencial a João Gomes de Abreu de Lima, proprietário e anfitrião da *Casa do Outeiro*, 1 de agosto de 2013.

O que representa para si a *Casa do Outeiro*?

500 anos de história da família. Basicamente, é isso. Tudo o que se faz pela casa são só sacrifícios. A motivação do sacrifício são 500 anos de história.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião da *Casa do Outeiro*?

Sou um dos proprietários. Tem, ainda, o meu pai e a minha mãe, que ainda estão vivos. Viveram em Lisboa, depois vieram para Ponte de Lima e, em seguida, por causa da idade avançada, regressaram a Lisboa.

Constituímos uma sociedade familiar, em que os meus pais têm a maior parte e eu e os meus irmãos o restante. Estou convencido que isto sairá do morgadio e ficará a funcionar como uma sociedade que só dá quando há receitas. A casa está velhíssima.

A primeira experiência de Turismo de Habitação foi aqui feita. Fizeram-na com dois quartos. Tal deveu-se ao facto de a casa ter alguma dimensão, isolamento, haver privacidade. Tínhamos dois quartos nessas condições.

Passaram-se 30 anos e a casa está cheia de problemas. Eu, para fazer obras, preciso de dinheiro. Estou a preparar uma candidatura ao PRODOR que espero que tenha sucesso.

A *Quinta do Salgueirinho*, que era um antigo Turismo Rural, também é do pai. Esta casa funciona como Turismo de Habitação, enquanto que o *Salgueirinho* funciona como casa de campo. Esta última está a ajudar ao funcionamento desta casa. Estou, com isto, a procurar enterrar o efeito de sazonalidade. Entre outubro e abril não há gente. Há infraestruturas de drenagem que têm de ser mudadas.

Tenho procurado desenvolver a minha atividade profissional aqui. Se na casa não viver ninguém, esta desaparecerá em pouco tempo.

Sente a pressão familiar para dar continuidade à casa?

Gosto. É um sacrifício que faço, mas que não faço contrariado. Não quero ser o responsável pela quebra de uma cadeia. Sou o filho mais velho de seis e sou obrigado a dar continuidade. Podendo fazer, tenho de o fazer.

Como se sente enquanto anfitrião?

Sinceramente? É uma chatice, porque quebra a nossa intimidade, o sossego. Estas casas só têm problemas, que se dá por ela quando estão cá pessoas. Todos os dias tenho de resolver problemas. Tenho de ser superior a isso. Se me deixasse abater por isso, desaparecia o turismo. É complicado estar às horas em que eles chegam e ter de falar uma língua que não é a nossa. Se me pergunta se é uma vocação, digo-lhe que não é. É uma obrigação. Há uma quebra da intimidade.

O Turismo de Habitação foi criado, inicialmente, de uma forma que faz com que ele não esteja debaixo da *umbrella* do Turismo em Espaço Rural. No Turismo de Habitação, tem obrigação

de existir convivência com os hóspedes. Porque se imaginou que havia um setor que privilegiava o acolhimento do anfitrião. A princípio, pensou-se que a forma de acolhimento seria a matriz do Turismo de Habitação. Isso nunca foi alterado. Mas as pessoas começaram a verificar que era uma tontaria. E foi reduzindo-se isso como se entendeu. Essa dimensão existe sempre. No *Salgueirinho*, não. A obrigação de estar quando chegam, estar disponível para as perguntas; criar programas de animação é muito forte, ocupa-nos.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Nessa altura não houve projeto económico. Nós não fizemos obras. A casa estava em condições. Os projetos económicos começam a vir depois, quando houve a possibilidade de financiamento do Estado e comunitária. Porque tem de haver viabilidade e porque há fraudes.

Uma proprietária disse-me o seguinte: “é muito difícil conservar o património. O dinheiro que eu ganho vai praticamente todo para aqui.” Algum comentário?

No meu caso, o dinheiro que eu ganho não chega. Deitei três matas para pagar a obra que vou fazer na cobertura. Pedi um financiamento ao PRODOR, em que tinha de ter capitais próprios e que fiz através da madeira. É impossível manter esta casa com o vencimento médio, uma pessoa não consegue manter isto. Esta casa, em média, gasta 2500€ por mês e só vivo cá eu.

O que acha da seguinte frase: “há algumas casas que não recebem dentro de casa. É mais em apartamentos. Foram capazes de recuperar os quartos e só estarem um ou dois em casa e depois em apartamentos”? Algum comentário?

É um contrassenso. É o contrário do que o Turismo de Habitação é, porque privilegia mais o alojamento do que o acolhimento. Aqui em casa não há segregação de espaços. Na sala em que nós estamos, eles, normalmente, não aparecem. Por vezes, estão na cozinha e fazem dela uma sala de estar.

Como temos duas ofertas complementares, e tendo em conta o estado menos favorável desta casa, nós pretendemos que as pessoas fiquem lá em baixo. Mas, se insistirem, podem ficar aqui em casa. No inverno, não nos dá jeito porque dá muita despesa. Têm dois quartos para isso, um é em cima outro cá em baixo. Não são os melhores quartos, mas estão ligados ao Turismo de Habitação desde sempre. Perguntamos onde querem tomar o pequeno-almoço. No quarto, na varanda ou aqui? A varanda é a preferida.

Uma das coisas que dá brilho a esta casa são os jardins. Hoje em dia, é já impensável ter empregados para o manter sempre bem.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “fui interiorizando determinados valores de família. Aqui dentro de casa temos de tentar respeitar e transmitir esses conhecimentos”?

A história da casa em si, mas não da casa em si. Ainda tem aqui muito espólio. Designadamente, o espólio de casa. É sempre interessante fazer referência a essas coisas. Normalmente, isso não acontece (o que me faz ficar sossegado). Mas se pedirem, faz-se. A casa está classificada como imóvel de interesse público.

A casa fez o primeiro exemplo de Turismo de Habitação no país. Na altura, eram só casas com algum aparato. Logo a seguir ao 25 de abril, quando amainou a situação política, mas ainda fervilhava o espírito, as casas, para quem as tinha, eram uma incógnita.

Havia uma responsável pelo turismo que procurava institucionalizar uma oferta de turismo privada, que fosse uma forma de garantir a perenidade destas casas. Mas, sobretudo, para se arranjar uma desculpa para se arranjar financiamento para fazer obras. O meu pai, que era deputado, conseguiu levar à redação de um documento que ia nesse sentido. Por outro lado, o meu pai acumulava este cargo com o de Presidente da Câmara de Ponte de Lima e inscreveu a casa primeiro; a seguir, foram uma quantidade deles, porque o grupo de conhecidos do pai foram entrando. Por isso é que há uma grande concentração de Turismo de Habitação em Ponte de Lima. Depois, apareceu um outro turismo mais à frente, o turismo de aldeia, que, hoje, é uma das modalidades do Turismo em Espaço Rural. A ideia era a recuperação de aldeias, através de parcerias entre entidades públicas e privadas. Houve infraestruturas a funcionar fantasticamente no Soajo.

No PRODER, definem-se aldeias que têm o perfil para elaborar programas de interesse e criam-se ofertas de Turismo de Aldeia, mantendo o perfil cultural das aldeias.

Um proprietário disse-me o seguinte: “fazer as partilhas de maneira a conservar. Se não ficar para a família, que fique para uma pessoa amiga, mas preferencialmente para a família [palavras não compreendidas]. Para que se possa entrar.” Algum comentário?

Partilho inteiramente. É uma sociedade familiar. A casa não vai continuar na pessoa mais velha. Pode, um dia, alguém vir a adquirir mais quotas. Foi a forma que cada um fez para manter a casa. Os pais têm 94% e nós temos 1% por cada filho.

E o que acontecerá quando houver transmissão?

Os 94% serão divididos. É possível que, depois, eu fique com uma maior percentagem para dirigir a casa. Alguém tem de ficar aqui a viver. O que ficar aqui tem de ter a maior disponibilidade da sociedade. Em princípio, serei eu. Os outros têm menos disponibilidade. A propriedade de uma casa destas é um presente envenenado. Quem cá ficar tem a vida determinada de uma forma muito pouco confortável durante o resto da sua vida.

Como funciona a sociedade?

Funciona como qualquer outra sociedade. Os sócios têm de ser descendentes. E a sociedade tem de dividir proveitos e encargos. Tudo o que acontecer, tanto no deve, como no haver é da responsabilidade dos sócios. É uma sociedade comercial em que os sócios são das famílias e as quotas têm de ser transmitidas dentro da família. Não há estranhos.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “quando há um novo-rico que diz que quer tudo a que tem direito. Há um corte e uma pessoa já não está com o mesmo espírito a fazer sala”?

Exatamente. Inteiramente de acordo. E, se eu me aperceber disso à entrada, a pessoa já nem entra. Para isso vai para um hotel. Todos nós estamos pendurados na TURIHAB. Essa questão

põe-se, sobretudo, com nacionais. Às vezes, caem-nos essas situações. Mais uma razão para ter a casa do *Salgueirinho* a funcionar, para ter essas pessoas lá em vez de as ter em Turismo de Habitação.

Um proprietário disse-me que “há, já, pessoas que vêm mais do que uma vez e escolhem os quartos que querem. A gente dá-lhes a chave da porta de casa e eles entram à hora que quiserem.”

Acontecia muito isso. Agora, vemos muitas dessas pessoas passarem a querer conhecer outros sítios porque a concorrência é muito mais alargada. Mesmo que a pessoa queira ir ao Minho, não tem de ficar cá. Como há muita concorrência, a fidelização já é muito mais difícil.

A concorrência levou a um ajuste de preços. Apareceram pessoas que, como não têm a obrigação de ter preços tabelados, como existe na TURIHAB, fazem uma concorrência quase desleal.

O que acha da seguinte frase: “nós gostamos que venham em grupo. Se quiserem música, pomos música – estão muito à vontade. Se a gente faz uma festa, convida-os para participarem. Convém que sejam mais grupos, pois eles acomodam-se a si próprios”?

O Turismo de Habitação não pode ser em grupo. Nem as casas têm condições para receber em grupo. Se estiver a decorrer um almoço, se calhar de estarem turistas numa ocasião em que está a decorrer um casamento, já aconteceu chamarmos as pessoas para participar. Depende da reação da casa e dos hóspedes. Mas acho que não acontece muitas vezes. Se for uma festa grande em casa, deverei ter previsto que vou ter hóspedes. No *Salgueirinho*, a casa está por conta do grupo e há uns que até lá vão casar agora. Nesta casa, não podemos aceitar uma situação destas.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “é uma exploração familiar, para além de ter o aspeto económico, tem o seu aspeto afetivo”?

O aspeto afetivo muito mais do que o económico. Mas o aspeto afetivo deixa de existir quando deixar de existir o económico. O que conta é o afetivo. Se não precisássemos de dinheiro para manter isto, não tínhamos cá o turismo.

Nós mostramos a casa. Nós não temos cá valores que justifiquem um assalto. Mas não franqueamos a casa para fotografias de quem cá vem ver a casa.

Mas é um risco que muitas casas correm, sobretudo as que estão isoladas. Não tenho conhecimento de problemas nessa área.

Um proprietário disse-me: “há sítios que, como não mostro, eles não vão lá. Não digo que isto está interdito, mas a porta está fechada.”

Uma das coisas que eu faço em turismo, quando faço uma recuperação de uma casa, é definir áreas para o proprietário. Podem-se definir circuitos. Uma porta que está fechada. O turista, quando vem, também não vai abrir as portas todas. A porta fechada é quase um entendimento de que ele não vai entrar. Os circuitos são mais para consumo do proprietário. A sala do outro lado de casa, por baixo do corredor, se tiverem turistas, faço outra volta para não incomodar.

Os circuitos estão na cabeça. É importante quando se faz a recuperação, para o proprietário gerir melhor a sua relação. Faz-se aquando da recuperação.

Um proprietário disse-me: “se você tem uma visita e não consegue perceber qual é a expectativa dela, você não é um bom anfitrião”.

Só se o hóspede não vem com determinados objetivos, em qualquer interação entre duas pessoas, isso funciona.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “uma das preocupações que o Turismo de Habitação tem de ter é uma atenção especial das pessoas que trabalham com os hóspedes”?

Venha o que houver, nós é que temos de suprir essas carências, nós, proprietários. Entram em bruto e são lapidados durante muito tempo. Hoje em dia, há falta de pessoal. Depois, vêm à jorna. Neste momento, só tenho uma empregada em permanência, que sabe perfeitamente quais são os usos de casa e quais são os usos dos hóspedes.

Disse que tem pessoal à jorna. Pode falar-me mais detalhadamente disso?

Vêm pelo jardim. Só há problemas com as lavagens das roupas. Quando lhes cheira que é para fazer limpezas, fogem. Não temos gente para recorrer a uma empresa de limpezas. Com hóspedes ou sem eles, a casa tem de estar limpa, senão não pode receber um hóspede de véspera. Tem de se resolver o problema do esquentamento, botijas de gás, lareira, etc.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “durante muito tempo, as pessoas achavam que fazer Turismo de Habitação é restaurar uma casa, pôr as coisas minimamente confortáveis e isso chegava”?

Confortável? Isso é necessário. No Turismo de Habitação, tão importante como é o alojamento, é o acolhimento.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “vejo aquilo como a minha casa e era conveniente ver como a empresa porque ela não tem rendimento. O rendimento é muito pouco. Se eu tivesse outra capacidade de gerir algum rendimento que faria falta. Acaba por tirar uma participação para fazer a manutenção da casa”?

Gerir uma casa destas não é gerir um hotel, em que a pessoa tem de ter conhecimentos de mercado. Há, aqui, uma quantidade de exigências para o gestor da unidade que, se existissem para o dono da casa, seria bom. Mas as pessoas têm a sua vida profissional e familiar. É o tempo que sobra. Não pode fazer destas casas o foco da sua vida. Se a pessoa fizesse, não conseguia viver disto por a casa não ter dimensão. As taxas de ocupação são muito reduzidas e nunca poderão ser maiores do que são. Trata-se de diminuir os custos. Não faz face na totalidade aos encargos que estas casas comportam.

Um proprietário disse-me o seguinte: “eu preciso disto, mas se houver alguém que compre isto, viveria mais descontraído.”

Não ponho essa questão porque não venderia. Se não vivesse aqui, viveria noutra lado. Sentiria saudades de viver em Ponte de Lima. Dá-me a tranquilidade que não tinha em Lisboa ou no Porto. Isso também se pode traduzir economicamente.

O que acha da seguinte frase: “cada vez mais este tipo de turismo precisa de atividades associadas. É cada vez mais importante termos atividades associadas. É cada vez mais importante termos uma coisa organizada. As pessoas voltam aos sítios onde começaram bem. Pesa no regresso à casa”?

Atividades complementares. Não digo associadas, uma vez que não tem de haver responsabilidade do anfitrião. Elas têm de ser complementares. As pessoas, quando vêm cá, não vêm para ter um quarto, mas para conhecer a região. Atividades que são um chamariz, que é um entretenimento para quem vier para cá. O fator animação é essencial porque reforça as taxas de ocupação.

A qualidade dessa oferta tem de ser profissional. Eu não posso viver de garantir a qualidade da animação. Não posso nem tenho tempo para me dedicar. Não tenho de ser eu a organizar. Não tenho de ter percursos culturais. As pessoas devem ser livres de fazerem o que entenderem. Há programas que estão batidos e experimentados. Felizmente, já há imensos. Essas empresas já existem em todo o lado. Nós sabemos que existem. Temos de ter conhecimentos para falar aos hóspedes e servir de intermediário, quanto muito.

Aqui, um fator de animação que depende de mim é puxar pela história da casa. Conheço a fundo a cultura da região. Podia mostrar isso, mas tinha de me dedicar a fundo.

Disse que puxa pela história, pode falar-me mais acerca disso?

Puxo pela história na conversa. Como a casa evoluiu, testemunhos da história, enquadrando a casa no território. Depois, puxa-se pelo interesse do cliente. É sempre uma questão de bom senso.

Entrevista n.º 37: Entrevista presencial a Maria Guilhermina Silveira, proprietária e anfitriã da Casa dos Pombais, 28 de fevereiro de 2013.

O que representa para si a Casa dos Pombais?

Sou de Ponte de Lima, da *Casa das Torres*, mas estou aqui há 51 anos. A casa é do meu marido. Herdámos a casa por falecimento da minha sogra, há 36 anos. E, desde aí, fizemos umas obras na casa. Renovámos conservando o antigo e fizemos Turismo de Habitação com dois quartos, uma sala de festas e reuniões, cozinha e uma sala para os turistas.

Dantes, tínhamos muitos casamentos. Agora, há estas casas especializadas em eventos. Esta casa dá para 70 pessoas, o que é pouquinho. A nossa foi das primeiras e, agora, fizeram-se várias casas para eventos que metem 200 a 400 pessoas.

A finalidade das obras foi o turismo. Nós vivemos cá em cima. A casa, no total, tem quatro quartos e cinco salas. O turismo é lá em baixo. As festas que a gente faz – a passagem de ano – nunca são aqui. A gente está melhor em baixo. O que é a evolução dos tempos? O meu marido tem 85 anos.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da Casa dos Pombais?

Acho que tem sido uma vida de lutadora. Quem tem estas casas, tem uma certa responsabilidade. É preciso ter muita força e coragem. A manutenção destas casas dá muitas despesas. E está sempre a precisar de coisas. Com força, coragem e ânimo temos lutado. O turismo, para nós, tem sido gratificante. Começou há 25 anos. Tenho tido palavras que dão muita coragem e conforto para continuar. Tenho uma turista que me disse que entrou como hóspede e saiu como amiga.

Há outros hóspedes, porém, que dizem que a casa se parece com um museu. Dizem que gostavam de uma coisa mais moderna. E eu digo-lhes que aqui não pode haver modernidade. A gente tem de saber lidar com uns e com outros e encarar a vida como ela é.

O ano de 2012 foi um ano muito bom, mas tivemos um fracasso muito grande. Tínhamos um contrato muito grande com a *Vida é Bela*, mas o proprietário fugiu para o Brasil. Tínhamos um compromisso com eles, mas ele fugiu e, durante o verão todo, não nos pagou. Mas tem de ser um dia de cada vez. Não vale a pena ficar preocupado. Há pessoas que vivem só disto. Mas, para nós, não faz muita diferença, faz uma diferença relativa. Mas houve casas que fecharam. Este ano não tem sido muito famoso. O mês de agosto está melhor. Tem de se pensar positivo. Amanhã será melhor do que hoje.

Pode, por favor, falar-me mais acerca responsabilidade que disse que quem possui estas casas tem?

Herdou-se isto. O meu pai dizia sempre que tem de se lutar para ver se estas casas resistem. Quando eu morrer, não sei. O meu pai e o meu sogro também eram pessoas muito conservadoras.

O que acha da seguinte frase de um proprietário: “é um sacrifício que faço, mas que não faço contrariado. Não quero ser responsável pela quebra de uma cadeia. Sou o filho mais velho de seis e sou obrigado a dar continuidade. Podendo-o fazer, tenho de fazer”?

Acho que isso está bem. O filho mais velho é o meu marido e a ele foi confiada a casa. Penso muito no que será o dia de amanhã. Deixar mais ao mais velho não acho bem. Em Ponte de Lima, as coisas correram bem para nós porque houve cedências. Já o Conde de Calheiros favorece o rapaz. Outra solução é ficar em conjunto, sem favorecer ninguém e sem desfavorecer ninguém. Os meus filhos são muito unidos.

Aqui ao lado estava situada a cavaleriça da casa. Onde agora é o restaurante Migas. Dá um rendimento para a manutenção da casa. O restaurante é para viver. O espaço estava para ali desocupado. Só nas gualterianas iam para lá os cavalos.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho de um proprietário: “[ser anfitrião] é uma chatice, porque quebra a nossa intimidade, o sossego. Estas casas só têm problemas que se dá por ela quando estão cá pessoas. Todos os dias tenho de resolver problemas. Tenho de ser superior a isso. Se me deixar abater por isso, desapareceria o turismo. É complicado estar às horas em que eles chegam e ter de falar uma língua que não é a nossa. Se me pergunta se é uma vocação, digo-lhe que não é. É uma obrigação. Há uma quebra de intimidade”?

Como só temos dois quartos e os turistas estão na parte de baixo, não quebra a intimidade. Os estrangeiros são extraordinários. Os portugueses têm uma certa sensibilidade e gostam de casas antigas. Por sistema, as pessoas que vêm são de nível. Os estrangeiros são muito educados e muito delicados. Só temos dois quartos e tem sido positivo e temos tido boas experiências. Excetuando essa tal que trazia os filhos pequenos e disse que queria que eles ficassem com uma ideia de modernidade – a casa já tem séculos!

Alguns proprietários disseram o seguinte: “como há muita concorrência, a fidelização já é muito mais difícil.”

Há muita concorrência e, aqui em Guimarães, torna-se mais difícil, isso é verdade.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

As obras foram feitas por nossa conta. O meu marido não queria ficar a dever. Quando começámos, não havia crédito a fundo perdido. Tínhamos medo que nos viessem em cima. Vendi uma quinta em Ponte de Lima que estava sem caseiros e fiz as obras cá em baixo. Na parte de baixo eram tudo lojas e fiz tudo. Gastei aqui bastante. Na altura em que fiz, o empreiteiro disse que o que fiz aqui dava para comprar dois andares. Fizemos obras quase em metade da casa. Dantes havia salas.

Quando fiz as obras, pensei que estava tudo lá em baixo em ruínas. Para a manutenção da casa, o Turismo tem-nos ajudado muito.

O que acha da seguinte frase: “há algumas casas que não recebem dentro de casa. É mais em apartamentos. Foram capazes de recuperar os quartos e só estarem um ou dois em casa e, depois, em apartamentos”?

Não foi o nosso caso. Mas não tivemos empréstimos. Para ficarmos integrados na DGT, recebemos um empréstimo de 1000 contos, pagos em prestações, com os quais comprámos umas cadeiras. Tínhamos de ficar integrados na DGT. Até 1000 contos, a casa não era hipotecada. O meu marido tinha medo de empréstimos porque não queria ficar a dever. Os 1000 contos foram pagos com o dinheiro dos turistas.

* * *

A partir de agora será a minha filha que tomará conta do turismo.

* * *

No *Paço de S. Cipriano* houve uma transmissão à século XVIII, uns herdeiros foram beneficiados (um filho e uma filha) em detrimento de outros. Também o meu pai beneficiou o filho mais velho em prejuízo das filhas. E isso marcou-me.

Entrevista n.º 38: Entrevista presencial a Robert F. Illing, proprietário e anfitrião do *Paço da Glória*, 26 de agosto de 2013.

O Turismo de Habitação começou em 1981/1982. Dizem que foi uma senhora alemã (Ashmann) que criou a ideia. Eu vi o início da situação. Havia muitos hóspedes nos primeiros anos, mas, nos últimos anos, baixou muito. No Norte, os turistas estão concentrados no Porto e Douro. Ainda assim, os últimos anos estão melhores do que há quatro anos.

Por que é que comprou a casa?

Comprei... Conheci a casa desde 1982 e alguém me disse que estava a montar uma atividade turística. Era um inglês que criou o Turismo de Habitação com um vizinho português, ele explicou como é que era. Dois anos mais tarde, fui lá como hóspede e, depois, finalmente, conhecemos o dono e comprámos o *Paço* há 11 anos.

Primeiro, o proprietário fez um contrato de compra e venda à Universidade Moderna, cujos donos utilizaram a casa durante um ano, sem pagar. Depois, o negócio foi ao ar. O dono queria vender e falámos com ele e comprámos. O Turismo não tinha uma licença definitiva, mas eu consegui uma há dois/três anos. Porém, nunca parámos.

O que representa para si o *Paço da Glória*?

A casa tem tido muitos donos. Foi propriedade da família original até 1909. Nesta data, o Conde de Santa Eulália comprou a casa. Em 1937, um inglês comprou e ficou lá 40 anos e, depois, passou a outro amigo, que criou o Turismo de Habitação até 1988; depois, vendeu a um português, que ficou lá 15 anos. A família que fez a casa, no início do séc. XVIII, nela viveu até 1800. Depois, ficaram os caseiros e a casa degradou-se muito.

Eu trabalho com o grupo *Manor Houses*, que está sediado em Viana do Castelo. O problema das associações de Turismo de Habitação é que é preciso pagar para se ser sócio. Não cobram comissões. Estive em França em hotéis de charme... Pus anúncios numa revista da Universidade. Tenho tido alguns franceses, portugueses, mas não temos tido bastantes ingleses. Comecei a fazer este ano alguns casamentos. Ganha-se bastante, sem fazer muito. Estou aberto a ter mais. Tenho de ter um serviço de *catering*. Acontece que não podemos ter casamentos enormes. Não podemos ter 200 pessoas. No máximo, podemos ter 100 pessoas.

Eu não comprei a casa para ganhar dinheiro. Gosto da ideia de ajudar para a manutenção da casa. Tenho uma cozinheira, uma empregada e um jardineiro e eu preciso deles, apesar do turismo. Fazemos vinho, ainda que pouco e não para efeitos comerciais. Vendemos por muito menos do que custa – é uma brincadeira. Se fazemos alguma coisa, são 10.000 ou 11.000€, o que não cobre os gastos.

De vez em quando, temos obras. O jardim é caro. Há quatro/cinco anos, alugámos o jardim para uma telenovela e pagaram muito bem e isso também ajudou o turismo. Os portugueses quiseram passar uma noite onde estavam os atores.

Disse que gosta da ideia de ajudar à manutenção da casa; pode falar-me mais sobre isso?

Eu teria comprado a casa mesmo sem turismo. Não teria iniciado o Turismo de Habitação. Gosto muito da casa. O jardim estava num estado muito mau. É um dos mais bonitos que há. Não é uma coisa rentável. Se alguém passa, mostramos o jardim.

Gosto da ideia de uma casa histórica. É uma entre quatro/cinco casas com estas características no país. É bonita fora e dentro e o lugar é um pequeno mundo muito fechado. É um paraíso. A casa também tem outro aspeto em que difere dos típicos solares do Minho: a família tinha muito dinheiro para fazer a casa completa. É tudo muito bem acabado. Não é só a fachada. É uma casa com raízes do século XIII e só no século XVIII fizeram o que se vê.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietário e anfitrião do *Paço da Glória*?

Eu passo o máximo de tempo lá. Especialmente quando o tempo está bom. Temos tido concertos dentro e fora, com cadeiras na relva em frente da casa. Ofereço a casa dos Arcos para fazer algo oficial. Temos intelectuais, temos boas relações com a Câmara Municipal. Vêm estudantes de turismo. Sou sócio da Associação das Casas Históricas Portuguesas e estas pessoas, de vez em quando, vão lá. Eu gosto de uma casa com vida e não quero uma casa fechada e isolada ao mundo. Tenho amigos que passam tempo lá.

O turismo é uma coisa bastante mínima. Os turistas que tenho são pessoas muito agradáveis. São pessoas que têm alguns interesses: natureza, história... Temos tido pessoas de todo o mundo. Temos, em 22 de outubro, tailandeses que vêm ao *Paço da Glória*. Temos tido japoneses e chineses.

Um proprietário disse que “uma das coisas que, como anfitrião, tentei dar aos hóspedes foi algo de diferente.” Algum comentário?

Temos um *website* próprio. De vez em quando, alguém nos contacta por esse meio. Isto cria um bocado de interesse.

Eu acho que Portugal é um país com muito potencial, mas pouco realizado. O governo não ajuda muito, nem no comércio, nem na exportação, nem no Turismo de Habitação. O Estado, neste momento, não está com muito dinheiro, mas há países muito pequenos, como o Montenegro, que gastam muito na televisão. A maioria da publicidade é sobre Lisboa e o Algarve. O Douro vai bem só devido ao Mário Ferreira. É um génio empresarial. Ele está metido em tudo e bem. Ele fez publicidade para as suas atividades. Acho que foi instrumental para o estabelecimento de uma base da *Ryanair* no Porto. Agora, temos o Porto de Leixões.

Temos, ainda, a TURIHAB. O Calheiros viaja muito e faz publicidade. Eu sou amigo dele, mas não sou sócio. Muitos sócios têm abandonado porque receberam pouco e pagaram muito. Ele também não tem tanto turismo agora. Quanto ao Estado, acho que nunca fizeram quase nada pelo Turismo de Habitação, exceto a sua criação. Eu acho que Portugal tem muito potencial não realizado.

O que acha da seguinte frase: “há muitas formas de gerir este turismo: ou de uma forma passiva, sem ter uma intervenção muito ativa, ou de uma forma ativa, dando-lhes possibilidade de participar em qualquer coisa”?

O Turismo de Habitação é um pouco caro. É difícil reduzir os custos porque não há rentabilidade. Tem de se pagar um pouco para ter uma experiência de uma casa histórica. Reduzir mais não vale a pena. Os hotéis têm preços mais baratos.

Eu estou aberto todo o ano. Mas, nos meses frios, não vem quase ninguém. O aquecimento da casa gasta muito. Eu gosto de investigar a energia solar, porque, agora, a eletricidade e o gásóleo é tudo caríssimo.

Não há muita procura, não há gente. Há muitas casas de Turismo de Habitação lindíssimas, com muitos quartos que não têm turistas. As pessoas que alugam casas estão melhor, porque os turistas ficam 15 dias. Nós não fazemos isso porque não temos apartamentos. Só temos quartos. As pessoas que fazem isso querem cozinhar e nós não temos possibilidade de fazer isso.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “acho que tem de se ter uma certa maneira de ser. O Turismo de Habitação não é para qualquer pessoa”?

Não é para qualquer pessoa. Eu sei de casas em que as pessoas não são muito abertas. Eu dedico tempo. Estou, falo com eles. Mostro a casa. Falo muitas línguas. Posso falar várias línguas, se necessário. Tem de se falar, pelo menos, o inglês. Eu tenho o jardineiro que é luso-americano e fala inglês, se chegar alguém ele dará conta. A cozinheira fala francês. Quanto ao espanhol, qualquer português fala. Não é para qualquer pessoa. Não se pode ser uma pessoa tímida. Geralmente, as pessoas que fazem Turismo de Habitação gostam.

Inicialmente, havia pessoas que queriam ajuda do Estado e disseram que não levariam a sério o Turismo de Habitação, mas rapidamente viram que era agradável. As pessoas que vinham eram agradáveis. Quase todas as pessoas gostavam de conhecer.

Eu acho que a minha casa faz muito boa impressão. A casa não é o típico solar português. Tem uma galeria. É mais italiana, eu não conheço outra casa portuguesa assim. Tem móveis muito bonitos. Mas tem duas faltas. A decoração não é a tipicamente portuguesa de um solar. E não está em poder da família original.

Eu sou estrangeiro. Eu conheço amigos cuja família está há 600 anos na mesma propriedade, isso pode ter interesse. Eu não faço parte da história. O turista conhecer um fidalgo português, é uma experiência única. A maioria das casas está nas mãos de famílias como a do Calheiros.

Uma pessoa disse-me “que os turistas pensam que a casa é um Palácio de Seteais, um hotel de luxo. Chama muita gente e cria uma expectativa que não é a realidade.”

A casa não tem móveis originais. Dentro, a casa não é genuína naquele sentido. O inglês que lá esteve pôs um pavimento italiano pouco português e outras coisas que são italianas ou francesas.

Pode falar-me acerca do seguinte depoimento: “a categorização que tenho dos hóspedes costuma funcionar mesmo assim”?

Sim, geralmente, são pessoas cultas e curiosas que querem saber [do passado] ou da atualidade. Tenho tido pessoas extraordinárias: artistas, diretores de cinema. Muita gente artística. Historiadores de arte, musicólogos. Poucos, mas bons!

Uma pessoa disse-me que “o turismo dá uma certa alegria, no sentido em que as pessoas escrevem no livro que gostaram de estar na casa e dá prazer estar com as pessoas aqui em casa. As pessoas, às vezes, ficam maravilhadas, encantadas. É um retorno do trabalho que se fez.”

Eu tenho um livro lá, mas eu nunca chamo a atenção. Os comentários que tenho são bonitos. Os comentários são sempre positivos.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “não se pode pôr num *website* aquilo que se vive num sítio destes”?

Eu tenho, no *website*, cinco ou seis fotografias. Escolhi coisas representativas. Ponho um pouco de história. Não dá uma ideia muito completa. Se ponho um pouco de história, não dá uma ideia muito completa. Se ponho um pouco de coisas a mais, as pessoas ficam perdidas, leem tudo. A ideia é boa, mas precisa de mais divulgação. As pessoas podem cansar-se. Há pessoas que têm empregados adicionais. Eu tenho os mesmos porque preciso. Isto é caro. Há pessoas que não têm dinheiro, eu vejo pessoas em dificuldades.

A casa é imponente. A minha casa não tem reboco. A parede está exposta, o que dá um aspeto mais medieval. À frente da casa, tem uma piscina estilo barroco que dá uma imagem muito linda. Muito impressionante.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “eu entendo que o património, ou se cuida dele, ou, então, vende-se. Se se tem vontade, deve-se preservar ou entregá-lo. O Turismo de Habitação era uma solução”?

Eu gosto de turismo. Vou continuar. Tenho o mesmo pessoal sem e com turismo. O meu pessoal gosta de turistas. Frequentemente, recebem gorjetas, mas não é por isso que gostam. Tenho pessoas que aderem à casa. Oferecemos jantar, a cozinheira gosta de preparar. O nosso ambiente é muito aberto aos hóspedes.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “existem riscos de confundirem isto com um hotel e terem expectativas de serviços que não oferecemos”?

Não tenho tido riscos. Tive uma pessoa que não pagou. Um português. Tem dinheiro e é um pouco maluco. Passou bastante tempo lá, parecia civilizado e não pagou. Não tenho tido roubos e danos. Todos se comportam bem. Quando fizeram a telenovela, vieram 40 pessoas que foram embora e limparam tudo. Puseram tudo no sítio. Eram absolutamente perfeitos. Riscos, nada.

O que acha da seguinte frase: “tem de se cativar o cliente, ele tem de ter uma envolvente, alguma coisa ligada à casa. Ele vai à casa porque tem uma envolvente”?

É ideal ter alguma coisa. Há sempre pessoas que vêm na base da recomendação. Franceses que dizem que estiveram lá e viram a beleza da casa e do sítio. O problema é fazer a casa conhecida. Eu sei que posso fazer mais publicidade, mas isso custa. Posso assistir a uma feira de turismo no estrangeiro, mas não é rentável. Às vezes, penso fazer um hotel de charme – eu não, os meus filhos – mas há que ter, no mínimo, 20 quartos. Tem de se ter um restaurante e um cozinheiro bom.

Tenciona transmitir a propriedade?

O meu desejo é que a casa fique na família por várias gerações. Não tenho a mínima intenção de vender. Os meus filhos, para já, não vão lá muito, mas quando estiverem casados e com filhos, a casa tomará uma outra utilidade.

Uma pessoa disse-me o seguinte: “para quem não for rico, é difícil conservar um património à custa das poupanças de uma pessoa que vive do seu trabalho”.

É verdade. A minha casa está classificada e não paga contribuição autárquica, o que não é muito, mas é alguma coisa. Eu tenho a casa perfeita, tudo está bem. Para uma casa assim, tem de ser ter, no mínimo, 40.000 ou 50.000 euros. Nem todos têm e, se têm, não podem justificar. Ainda assim, há menos casas arruinadas do que havia há 20 anos. Porém, o Basto ou Trás-os-Montes têm casas lindíssimas abandonadas.

Por outro lado, também há problemas de família. Se uma casa é herdada, cada geração complica mais. Na próxima geração, a propriedade é dividida por mais pessoas. Algumas pessoas querem ficar, outras vender. Estarão a ficar nessa situação. Primeiro, divide-se entre os irmãos e, depois, entre os primos. As partilhas causam muitas ruínas. Eu tenho uma casa vizinha em que alguns dos proprietários vivem em Lisboa. Isso acontece em todo o lado, França, Itália... A casa tem problemas de futuro. Uns queriam vender, mas outros não. Há muitos problemas desse tipo. Bertandos tem nove donos que são todos de Lisboa. Também não fazem projetos de turismo, ainda que alguns tenham projetos diferentes. A casa está em bom estado.

Pode-se restaurar a casa a ponto de ter algo que já não é genuíno. A maioria tenta conservar a autenticidade. Quase todas as casas da TURIHAB são casas boas. Quando começou o Turismo de Habitação, houve muitas pessoas que investiram no turismo para pôr a casa em condições.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “eu entendo que o património, ou se cuida dele, ou, então, vende-se. Se se tem vontade, deve-se preservar ou entregá-lo. O Turismo de Habitação era uma solução”?

A maioria dessas casas estava em mau estado. Recuperaram-se muitas delas com a ajuda do Estado, que facultou empréstimos em dinheiro a fundo perdido. Uma pessoa que pensa em vender a casa ancestral toma uma decisão penosa e triste. Isto ajudou muitas pessoas a continuarem com as casas. Os que fazem Turismo de Habitação, em comparação, têm as casas mais bem restauradas. O Turismo de Habitação, mesmo se não realiza os objetivos, é bom por causa do restauro e manutenção das casas. Mas vamos ver se tem futuro.

Algumas pessoas disseram-me que “é bom para a manutenção porque as pessoas, ao usarem a casa, levam-nos a verificar ponto por ponto. Há uma motivação extra para a manutenção.”

Se mostra a casa, não quer que a pessoa veja um ponto degradado, quer que o impacto seja bem positivo. Eu, quando comprei a casa, vi que havia muita coisa para fazer, por exemplo, no que toca à iluminação, havia muitos pontos escuros.

Entrevista n.º 39: Entrevista presencial a Maria e Luís Mota, anfitriã e proprietário da Casa da Levada, 6 de setembro de 2013.

O que representa para si a Casa da Levada?

Está na família do meu marido há 300 anos. O Teixeira de Pascoaes era filho da pessoa que tinha a casa – que passou sempre por via feminina. Eu sou de Lisboa e desde pequena que vinha para cá e, depois de casada, a minha sogra fez a doação da casa ao meu marido. Fizemos obras e começámos com o turismo.

As obras foram feitas com apoio da ADESCO. Nunca tivemos apoio da DGT. O que davam exigiam em planos. Transformámos uma casa que era de eira num quarto. A casa tinha muitos caseiros. A espigueira era onde eram postos os cereais. Há 300 anos, não era como é agora. Depois, numa das intervenções da avó ou bisavó do meu marido, a casa ficou assim. As intervenções mudaram as paredes, as casas de banho e ganhámos o quarto da vaca e o quarto da eira. O quarto do poeta tem este nome porque está descrito num dos livros dele. Ele tem um romance que se passa na aldeia (“O Empecido”).

Pode falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã da Casa da Levada?

Temos tido muito boas experiências. Desagradável foi uma ou duas. Temos 99% de estrangeiros de várias nacionalidades. É uma troca de experiências engraçadas. O meu marido gosta de contar histórias. Normalmente, fazem, pelo menos, uma refeição com a família. Uma americana já cá tinha estado. Tivemos uma americana que já cá tinha estado e dois americanos que estiveram cá em *workshops* de pintura. O português gosta mais de confusão. Quando telefonam a perguntar se há televisão, o meu marido diz para irem para um hotel em Amarante. De resto, indicamos sempre quando nos perguntam o que hão de visitar.

Atrás falou em experiências negativas, pode falar-me mais acerca disso?

Houve uma marcação em que começaram a perguntar se era húmido, começaram a dizer que cheirava a mofo, que a casa tem muitas escadas. Foi um ou outro caso. Estamos abertos há 19 anos.

Como se sente enquanto anfitriã?

Só quando se gosta de conviver, de conversar, quando se tem este feitio. Nós recebemos os hóspedes como se fossem nossos convidados. Nós temos quatro filhos e dois gostam e outros dois não gostam. Nunca junto crianças com os turistas. Também temos cá grupos de amigos e família, se não temos turistas.

Acima referiu que os hóspedes “são nossos convidados”; pode falar-me mais detalhadamente sobre isso?

Mostramos-lhes a casa e dizemos que, enquanto lá estão, é como se estivessem em casa deles. Se eles querem jantar, eles jantam o que eu faço. Normalmente, pergunto se têm *food restrictions*. Se temos mais do que um casal, juntamos todos à mesma mesa. Normalmente, eles

também gostam de conviver entre eles. Normalmente, os hóspedes que escolhem este tipo de turismo querem ver como as pessoas vivem e, quando vão para um hotel, isso não existe.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Foi coisa pequena a fundo perdido, cerca de ¼. Nem com empréstimos, nem com obrigatoriedade de estarmos abertos X anos. Usámos capitais próprios no tempo em que havia dinheiro.

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

Casas de banho; mobiliário já havia ou herdámos. Roupas e lençóis fui eu que fiz. É tudo praticamente antigo. Até as camas são curtas, às vezes, para os tamanhões dos hóspedes.

Um proprietário disse-me o seguinte: “os que fazem Turismo de Habitação, em comparação, têm as casas mais bem restauradas. O Turismo de Habitação, mesmo se não realiza os objetivos, é bom por causa do restauro e manutenção das casas”.

No nosso caso, no princípio, em Ponte de Lima, havia aqueles empréstimos todos. Foi uma maneira de haver uma conservação das casas. Não sei em que termos o conceito de Turismo de Habitação foi respeitado, se apanharam a massa e estão sempre fechados. Para nós, Turismo de Habitação é receber os turistas em casa. Há imensa gente que não está em casa e deixa o empregado. Para nós, o conceito é receber os turistas. Conheço vários Turismos de Habitação que estão sempre cheios.

O que acha da seguinte frase: “pode-se restaurar a casa a ponto de ter algo que já não é genuíno. A maioria tenta conservar a autenticidade”?

Nós tínhamos projetos para as casinhas. Conhecemos gente que restaura a casa e vive dentro de casa e, depois, os celeiros e outros anexos é onde os turistas estão. Nós restaurámos a casa e os turistas estão dentro de casa.

Em termos económicos, houve anos em que dava para as despesas, agora já não dá. Notamos quebra de frequência. Hoje em dia, o Douro tem uma oferta muito grande. No nosso, é tudo muito de amadores. A nossa publicidade é muito reduzida. Como não dá lucro, também não gastamos muito com isso. Aderimos aos *sites* que são grátis e, por vezes, aparecemos numa revista, mas porque é do Douro ou de Amarante. Estamos em alguns *sites* estrangeiros: *Secret Places, Manor Houses*,...

A *Casa de Pascoaes* é um exemplo em que a casa é em cima e o turismo em baixo.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “as partilhas causam muitas ruínas”?

Não temos, ainda, essas experiências. A casa foi-nos passada para as mãos. O futuro não se sabe como vai ser. Ainda não tenho planos.

Um proprietário disse-me o seguinte: “às vezes, penso fazer um hotel de charme – eu não, os meus filhos – mas há que ter, no mínimo, 20 quartos. Tem de se ter um restaurante e um cozinheiro bom”.

Nós, com 10/12 pessoas, já não conseguimos dar o atendimento personalizado de amizade que se dá às outras pessoas. Para 20 pessoas há um hotel em Amarante, mas já não tem nada a ver com Turismo de Habitação.

O meu marido tem o conceito de que, se alugássemos a casa, ficaria economicamente mais rendosa. Mas é a minha casa, a mim custa-me. Esta casa tem coisas antigas, pelas quais tenho sentimentos. Sei lá quem vem. Enquanto a gente puder, não alugará. Seria mais rentável e rendoso. Aqui trabalha-se muito. O meu marido põe a mesa, tira as coisas da máquina. Conversamos. Eu faço o jantar. Se alugarmos a casa, é mais fácil, mas já não é Turismo de Habitação, é conservação de casas antigas.

Um proprietário disse-me que “o problema das Associações de Turismo de Habitação é que é preciso pagar para se ser sócio”.

Todas as associações têm de ter uma cota. Quanto à TURIHAB, não valia a pena porque canalizava tudo para Ponte de Lima. Mas tem de se pagar sempre quotas ou dar uma percentagem a uma central de reservas.

Na altura, a ADESCO reunia Cabeceiras, Mondim e Paredes de Coura. E eles tiveram licença para fazerem a margem esquerda do Tâmega. Eram pessoas muito sérias. Foi o correspondente a ¼. Gastámos à volta de 15.000 contos e recebemos 5.000. Eles pagaram por quarto 1600 contos. Tínhamos três foram à volta de 5000. Na altura, investi, também, em cavalos, mas, depois, faltou-me e permitiram-me que transferisse para a casa.

O que acha da seguinte frase: “quem tem estas casas tem uma certa responsabilidade é preciso ter muita força e coragem”?

Eu conheço pessoas que só têm turismo nos anexos. A razão é não quererem pessoas estranhas na casa. Só quero turismo com contacto direto com as pessoas.

Quando tinha mais gente, chamava mais raparigas da aldeia. Agora, fazemos nós para tentarmos minimizar. O IVA subiu brutalmente e os preços mantêm-se. Aqui é mais isolado, mas tenho amigos com casas mais perto das vilas. Os hotéis têm mais facilidade em baixar preços. Lá, uma pessoa entra e sai e só fala com o empregado. Aqui, a nossa sala é só uma. Aqui, o pequeno-almoço é entre as 8h e as 12h. E, se quiserem ir para o aeroporto, sirvo às 6h. A experiência com as pessoas é muito boa. Eu não falo muito mas faço-me entender. A minha mulher fala muito bem.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “o fator animação é essencial porque reforça as taxas de ocupação”?

A animação é para os portugueses. Nós tivemos a festa da aldeia e os bombos dos guardiães da Levada. Tivemos cá vários ranchos. A animação existe, mas não temos preocupação de que haja animação. As coisas já fazem parte da tradição.

O que acha da seguinte frase: “como há muita concorrência, a fidelização já é muito difícil”?

Não há fiscalização nenhuma, cada um faz como quer. A finalidade é atenuar as despesas. Na praia, as pessoas também alugam as casas para equilibrar o orçamento.

Pode falar-me do seguinte testemunho: “é um sacrifício que faço, mas que não faço contrariado. Não quero ser o responsável pela quebra de uma cadeia. Sou o filho mais velho de seis e sou obrigado a dar continuidade. Podendo fazer, tenho de fazer”?

A nós não se aplica. Se a gente faz é porque gosta de fazer e não está a fazer obrigado.

O que acha da seguinte frase: “há, já, pessoas que vêm mais do que uma vez e escolhem os quartos que querem. A gente dá-lhes a chave da porta da casa e eles entram à hora que quiserem”?

A chave está na porta. Às vezes, damos-lhes a chave. E, quando se esquecem de devolver, enviam-na por correio. Às vezes, escolhem os quartos no *site*. Muitos, agora, escolhem o quarto no *site*.

Pode falar-me do seguinte testemunho: “nós até gostamos que venham em grupo. Se quiserem música, pomos música. Estão muito à vontade. Se a gente faz uma festa, convidamos para participarem. Convém que sejam mais grupos, pois eles acomodam-se a si próprios?

Do estrangeiro vêm, às vezes, dois casais. O mais frequente é quatro pessoas. Em relação às festas, se temos, convidamos. Eles é como se fizessem parte da família.

Um proprietário disse-me o seguinte: “a minha parte comercial é débil, quando pedem chá ou outra coisa qualquer, tenho dificuldade em cobrar. Num hotel, há um distanciamento que aqui não há”.

Acontece muitas vezes; quando é uma pequena coisa, oferecemos. Quando dizemos se querem, não vamos cobrar. No final do jantar, somos capazes de oferecer um porto. Mas temos uma lista com preços.

Há anos, tivemos um casal de portugueses que tinha estado no *quarto do poeta* na lua-de-mel, um quarto que era pequenino. E, depois, vieram com os miúdos. Antes da era da *internet*, mandaram um postal a dizer que iam ter um filho concebido na *Casa da Levada*. Aqueles hóspedes, dois anos depois, ficaram no mesmo quarto.

Um proprietário disse-me o seguinte: “fui interiorizando determinados valores de família. Aqui dentro de casa temos de tentar respeitar e transmitir esses conhecimentos”.

Eles ficam, muitas vezes, admirados. As famílias deles não são tão unidas. Eles ficam admirados como temos uma vida familiar tão intensa quando, em Inglaterra e nos EUA, isso não existe. Os portugueses têm o sentido mais de família.

Entrevista n.º 40: Entrevista presencial a Vítor Monteiro, gerente da *Quinta do Casal*, 13 de setembro de 2013.

Qual é a sua relação com a casa?

A minha relação? Sou gestor da *Quinta*. Não sou o proprietário, que é uma família do Porto. Sou a pessoa que estou cá permanentemente.

É uma casa do séc. XVII. Passou por diversas famílias. A família adquiriu a *Quinta* em 1999. A *Quinta* tinha donos, mas estava abandonada. Só tinha paredes. Quando a família a adquiriu, recuperou-a para o turismo.

Este tipo de turismo só apareceu em finais dos anos 80. Foi a forma de recuperar edifícios degradados. É necessário algum arcaboço financeiro, sem ajudas não teria sido possível.

Por que é que a família comprou a casa?

Eles têm uma casa de família em Moledo e gostavam de ter outro espaço. Decidiram-se por este. Gostavam deste tipo de espaço. Queriam ter uma casa aberta ao turismo. É uma forma de ajudar à manutenção da casa, que não é pequena.

Mas por que compraram uma casa antiga, com os inerentes custos de manutenção?

O Turismo de Habitação tem determinado estilo arquitetónico e está inserido num determinado meio. Num raio de 40/50 km há muitas casas deste estilo. Senão, não faziam uma casa, mas um hotel ou alojamento local.

Pode falar-me das suas experiências como anfitrião da *Quinta do Casal*?

É uma casa com dois tipos de características. É brasonada e tem quatro quartos. No total, temos 11 unidades de alojamento. A maior parte das pessoas preferem ficar mais nos apartamentos porque têm mais autonomia. Enquanto na casa temos um regime quase de hotel com alojamento e pequeno-almoço.

Aqui, em casa, são estadias muito mais curtas. Nos alojamentos são estadias mais longas (ali podem cozinhar). Aqui, quando estão na casa, à hora de almoço e do jantar têm de sair. As pessoas que estão nos apartamentos passam quatro ou cinco dias e vão embora.

Temos muitos clientes repetidos nos apartamentos. Damos a chave e eles têm uma autonomia maior.

Aqui em casa conversamos um bocado. Já não é muito aquele conceito de virem os turistas que estão, à noite, a falar com o proprietário. Falamos casualmente. Não há o conceito de chegarem e estarmos nos serões a contar a história toda.

A família está na casa a acolher os hóspedes?

A família, não estando cá, não anda atrás deles. É uma empresa familiar. Foram os pais que desenvolveram o projeto. Os filhos também vêm e não têm esse espírito. Por isso é que estou eu cá a fazer essas funções.

Como é que se sente enquanto anfitrião?

Sinto-me bem. A minha área sempre foi esta. Tenho formação em gestão hoteleira. Desde que comecei estou habituado. Já trabalhei vários anos em hotéis e estranharei se fizer, algum dia, alguma coisa diferente.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Sei que concorreram aos fundos de um determinado programa de que não me recordo o nome – havia mais do que um. Havia o PRODER e mais do que um mediante o programa de investimento e a dimensão. Eles escolheram um, o que mais se adequava. 20 a 25% era a fundo perdido. O ano passado terminou o pagamento. Quanto ao projeto, foi um arquiteto que fez a recuperação. Baseado em documentação sobre a estrutura da casa. Foram quatro anos. Abriu em 2004.

Disse que eles escolheram o programa que mais se adequava, pode falar-me mais sobre isso?

São incentivos que existem. Por exemplo, vai haver um novo programa, quem quiser aumentar a capacidade tem de ter um determinado número de trabalhadores. Não sei quais eram os critérios que exigiam. Escolheram o mais vantajoso. Já passaram vários programas...

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

A casa manteve-se. Fez-se a casa com as divisões que se tinha ideia. Para além dos quartos – tem quatro quartos – ainda tem salas comuns. Não houve uma preparação específica. É a casa e os espaços comuns. Os apartamentos que não existiam e se construíram especificamente para isso.

A família tem os quartos, a cozinha e a sala que não é comum. A ala esquerda da casa é para o turismo, a ala direita é para a família.

Algumas pessoas disseram-me que “uma das coisas que, como anfitriões, tentaram dar aos hóspedes foi algo de diferente”. Algum comentário?

Hoje em dia, com a oferta tão variada que existe, cada casa distingue-se pela identidade. Se vai a um hotel, encontra sempre a mesma coisa. Cada casa tem uma alma que a diferencia das outras. Eu, enquanto pessoa desta área, acho que a grande maioria dos proprietários – cerca de 90% – são pessoas que têm uma casa que está aberta, mas de turismo não percebem nada. Acham que é só abrir a porta. Há, para mim, opiniões que valem o que valem. Tenho clientes que, infelizmente, já estiveram muito más experiências. Porque, lá está, o que diferencia, para além da identidade, é o serviço. Sei de sítios que nem são nada de especial, mas que, depois, as pessoas voltam. É mais importante o serviço e as instalações físicas do que o contrário.

O que nos diferencia é logo uma situação: temos um espaço exterior de jardim, de soutos de 17 hectares. Temos o turismo, mas também temos uma parte agrícola. Não são coincidentes. Mas também servem para os hóspedes disfrutarem, verem, etc.

Acima disse que o que diferencia, para além da identidade, é o serviço; pode dar-me mais detalhes?

A maior parte tem só quartos. Tem cinco ou seis quartos. Não tem apartamentos. Nos quartos pode haver mais aproximação entre o anfitrião e os clientes. Os que estão nos apartamentos aparecem pouco aqui. Nesse aspeto, pode não haver uma proximidade com os clientes. Perguntar se está tudo bem. Um acompanhamento à distância, mas presente. Saberem que alguém está preocupado.

Mas não há receção. Não é como um hotel em que tem *spa*, bares, em que o cliente, a cada momento, pode estar a testar o serviço. No hotel pode encontrar uma pessoa diferente. A diferenciação é a forma como cada um recebe as pessoas.

O que acha da seguinte frase: “há muitas formas de gerir este turismo: ou de uma forma passiva, sem ter uma intervenção muito ativa, ou de forma ativa, dando-lhes a possibilidade de participar em alguma coisa”?

Depende do espaço. Aqui, passivos não são. Atendendo ao espaço, têm possibilidades de fazer certas atividades, como ir ao lago. Fazer com que eles participem é mais agroturismo. Já não é o Turismo de Habitação, como acontece com os programas das vindimas. É mais estar a falar sobre a região. Estar a ler livros. Para estar a fazer atividades, tem de haver um conjunto de recursos. Quem disse isso foi alguém que tem esse tipo de atividades. Cada pessoa tem as suas características. Depende do que os clientes procuram e querem fazer. Nós produzimos castanhas. Pôr os clientes a apanhar castanha não dava!

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “proporcionar ao hóspede uma experiência e não uma mera estadia”?

Conceito moderno de alojamento. É um chavão, não é uma realidade. As primeiras unidades de alojamento eram as estalagens que só ofereciam dormida. Chegando aos dias de hoje, é como um lazer que, dantes, era descanso passivo. Hoje, as pessoas querem ter atividades, coisas para fazer. Tudo o que se faz vai, no final, dar-nos vontade de repetir ou não. Venho dormir, quero conhecer uma paisagem nova, fazer uma caminhada que, no fim, resulta numa experiência que as pessoas querem ter na memória. Não foi só por ter ficado a dormir. É um conjunto de situações literais. Mais importante do que para onde vamos é com quem vamos.

Um proprietário disse-me o seguinte: “o Turismo de Habitação é uma forma de hotelaria, mas familiar. Às vezes, os hóspedes não entendem bem isso”.

É uma diversidade tão grande, em que não há um fio condutor. A gente vai para o Turismo de Habitação e pode ter experiências, as mais diversas. Se for a várias casas, pode ter experiências completamente diferentes. Há turismo familiar, em que os hóspedes estão com o proprietário. Em que os donos são de famílias aristocráticas, que têm o trato que não é tu cá tu lá e, depois, há o trato familiar de quando se está em casa. Não é turismo em casas que têm objetos com valores inestimáveis que se tocar, até pode estragar. Isso, para mim, não é familiar. É como se estivesse em minha casa. Já fui a hotéis em que o tratamento era familiar. Os clientes já conheciam o empregado. Se iam ao restaurante, eles já sabiam do que gostava. A cama era feita de determinada forma. Eu acho que o que distingue tem mais a ver com o espaço. Quanto ao tratamento, quando vou ao hotel, o cliente é só um número. Mas eu não sei se, em todas as

casas, as pessoas estão lá sempre presentes. No Turismo de Habitação, o que as pessoas pretendem é o espaço, querem ter um espaço agradável, bonito. Depois, têm o espaço envolvente em que podem fazer atividades. Tenho essa comodidade. 80% são clientes com crianças, em que eles têm espaço para brincar. É a mais-valia. Haver aproximação com as raízes, os pais e as mães têm uma memória.

Não estão preocupados com refeições. Jantam à hora que querem. É uma região atrativa, por isso é que as pessoas escolhem, com certeza que não é só para falar com o Vítor. As pessoas param à vontade.

O que acha da seguinte frase: “o Turismo de Habitação mudou porque mudam os mercados e porque o mundo mudou”?

Tem a ver com o primeiro conceito, em que os clientes vinham conhecer a história da casa, em que se privilegiava o contacto com o cliente. Com a revogação da lei de 2008, em que não implica que o proprietário esteja permanentemente, as pessoas já não têm paciência, porque estas coisas são feitas naturalmente. Aqui, os clientes querem ter o espaço, ver como é.

Uma proprietária disse-me que “se tem de preocupar com a imagem. Tem de se pensar no futuro. Não se pode dizer logo para ir embora e está o assunto resolvido”.

Imagem? Temos uma taxa de fidelização para aí de 70%. Até quase parece que quem diz isso nunca estudou turismo.

A mim, o *check-in* demora meia hora. Apresento o espaço, faço-os sentir em casa. Quando vão embora, vou até à porta e estou com eles. O eles voltarem tem a ver com o serviço, o acolhimento. No verão, em 11 quartos, sete ou oito são clientes que já cá estiveram.

Falou do serviço e acolhimento, pode dar-me mais detalhes?

As pessoas gostarem. Estratégias da forma como se atende o cliente. Quem não tem formação, tem de aprender. Para mim, há dois pontos fundamentais. Para o cliente, o local tem de ser agradável e o serviço tem de ser entendido.

O atendimento, às vezes, é um detalhe que vai bem. Se um cliente que veio cá no ano passado ligar, se eu lhe digo que ele é o Sr. X, ele vai ficar reconhecido. A quase todos, quando mando um *e-mail*, identifico pelo nome ou pelos das crianças. As pessoas ficarão reconhecidas, sentem-se importantes.

O que acha do seguinte testemunho: “é um problema por causa dos preços praticados pela concorrência desleal. Sofremos uma concorrência deles e somos obrigados a fazer tudo na legalidade, enquanto que eles não”?

Em tudo. É um problema, mas é para todos. Se não houver forma de combater. Sabemos que há muitas casas que não pagam impostos. Como acontece na hotelaria, na restauração, o IVA é a 21% e as padarias, às vezes, vendem refeições mais baratas porque cobram 6% de IVA. Não dou essa desculpa. Temos de nos esforçar. É um dado adquirido. O combate é muito difícil. Nós, enquanto passamos sempre faturas, se calhar, outras casas não o fazem. Nós, como está tudo legalizado, não há outra forma. Para mim, a concorrência desleal entre concorrência direta

baixou muito os preços. Há um conjunto de características a que se tem de atender para baixar os preços para metade. As próprias que baixam acabam por arrastar as outras. É o mais fácil, em vez de arranjar estratégias para combater a crise. A curto prazo resulta, a médio prazo já não.

As casas são unidades que têm um custo de manutenção elevado. No inverno, não temos ninguém. Se estiver só um cliente, ganho menos dinheiro do que se não aceitar a reserva. Com os preços muito baixos, mais vale ter a porta fechada. Pelo menos, que dê para suportar os custos.

Acima referiu que há um conjunto de características a que se tem de atender para baixar os preços; pode falar-me mais acerca disso?

São um conjunto de características, a casa e o jardim à volta da casa. O cliente tem 120 mil metros quadrados, piscina exterior, *court* de ténis. Logo, o cliente, quando está para além do quarto, não paga mais para fazer atividades. Uma casa que não tenha isso não pode cobrar o preço. Há, também, a localização e os custos. Há sítios mais baratos e há outros sítios que são só para dormir.

Pode falar-me um pouco mais sobre os termos em que a sociedade familiar foi criada?

Quando vim para cá, a primeira coisa que pensei é que só esperava encontrar clientes que venham para cá não pensando que vão para um hotel. No hotel, os clientes, pela coisa mais maluca, vão à receção. As pessoas têm de se orientar. Pela coisa mais irrelevante, não podem vir aqui porque não está cá ninguém.

As coisas até têm corrido muito bem.

A sociedade familiar sempre esteve formada pelos pais e os filhos. Há sempre uns mais interventivos que outros. Uma pessoa que está mais direcionada. Há um filho que está mais direcionado para isto. A sociedade já existia antes disto. O nome fiscal da empresa é galeria Sousa Cardoso. O dono foi secretário de Estado do Turismo e esteve ligado à banca.

Entrevista n.º 41: Entrevista presencial à Condessa de Almada, proprietária e anfitriã do Paço de Lanheses, 19 de setembro de 2013.

O que representa para si o Paço de Lanheses?

Representa uma casa que pertenceu sempre à família e que eu pretendo conservar.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como proprietária e anfitriã do Paço de Lanheses?

Tenho recebido pessoas simpáticas, extraordinárias, que têm dado provas de apreciar a casa.

Disse “têm dado provas de apreciar a casa”; pode falar-me mais sobre isso?

Só escolhe a casa quem faz tenção de a apreciar. As provas... é estar, é continuar. É a casa ser procurada.

Tenho turistas que, de ano para ano, estão reservados. Já vêm há 10 anos para cá. Uma família belga que vem para cá há 10 anos.

Como se sente enquanto anfitriã?

Depende do sistema de turismo. Aqui, os turistas estão completamente independentes. O contacto que tenho é o que vejo que eles pretendem. É uma questão psicológica. Só tenho contacto quando vejo que eles querem. Há uns que gostam que tenha contacto e outros que querem usar a casa como hotel. Se se fecham, têm apenas o contacto necessário.

No Turismo de Habitação, a intenção é que um turista se sinta em casa, que usufrua dela. O Turismo de Habitação é muito mais pessoalizado. No Turismo de Habitação, há muito mais ocasião de eles conhecerem a vivência de um país, ou conversando connosco, ou através do movimento de uma casa. Assim percebem mais sobre o país onde estão.

Há vários sistemas de turismo. Depende da casa e da maneira de ser da dona da casa. A intenção é sempre a mesma.

Há turismo em que é só hospedagem. Um bom pequeno-almoço valoriza mais a permanência. Não aprovo que seja só a dormida. Só a dormida é pouco para o turista. Um pequeno-almoço bem servido valoriza muito. Varia muito de dono da casa para dono de casa. Depende da imaginação de cada um. Deve ser muito variado. Procuo variar todos os dias. Depende muito do país de onde são. É preciso ter viajado muito para saber os gostos. Sei, por exemplo, que os ingleses gostam de toranja. Uma pessoa, se não tiver viajado um pouco, não conhece. Eu sei disso. Os ovos com *bacon* são para o inglês. É bom ter um conhecimento dos hábitos dos turistas. De país para país muda muito.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Não fiz projeto. Adaptámos a casa para receber turistas. Não me servi de nenhum empréstimo. A casa existia assim. Apenas fiz mais uma casa de banho. Não fizemos nenhum investimento propositadamente para os turistas.

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

Adaptei. A casa não mudou nada. Não se comprou nada para o turismo. A casa é do século XVI. A mobília que existe é a que existiu sempre. Isto no meu caso. Há imensas casas em que não é assim. A maior parte das casas fizeram empréstimos. Há muitas casas de turismo em que foi assim. O *Paço* está aberto ao turismo só há 15 anos.

Um proprietário disse-me que “os turistas pensam que a casa é um Palácio de Seteais, um hotel de luxo! Chama muita gente e cria uma expectativa que não é real”.

Isso, comigo, não acontece. A pessoa não vem sem ver o *site*. É sempre surpresa. São clientes do *Booking*. O cliente, quando marca a casa, vai ver os comentários dos outros clientes. Eles devem ver os comentários, isso só acontece a um ignorante. Quando o cliente vem a nossa casa, vem informado. Pretendo que as pessoas vejam as fotografias da casa e entrem em contacto conosco.

É engraçado, os clientes, por mais *sites* que vejam, não trazem a bagagem logo consigo, deixam-na no carro. Quando veem a casa e o alojamento e gostam, vão buscar a bagagem ao carro. O turista nunca reserva mais do que dois dias e, depois, vai pedindo continuidade com prudência. Ninguém pode ser enganado. Pretendemos que ele fique, acho uma burrice enganar.

Os *sites* nunca devem favorecer. As fotos nunca devem favorecer, nunca para mais, sempre para menos. Eu tenho tido essas surpresas: pessoas que entram e gostam.

O que acha da seguinte frase de um proprietário: “acho que o dono de uma casa pode transformar um moinho num palácio ou um palácio num moinho”?

Para mim, é muito importante, no turismo, o atendimento. É o mais importante, a maneira como se é acolhido. Sentir-se bem recebido. Mais do que o luxo da casa, é o atendimento. A simpatia é, de tudo isso, o mais importante.

Pode falar-me acerca da seguinte frase “estamos perante um cliente a mostrar os valores”?

Acolhimento, simpatia, valorização da região. As informações que se dão. Uma má informação deixa o cliente desapontado. Uma boa informação é muito importante. Opcionais não temos. Temos de dar a informação cultural com muita seriedade. Há imensos turistas que não querem informação. Se não perguntam, eu também não informo. É uma coisa que se estuda com as pessoas. Não há regras. A maneira de lidar com os turistas não tem regras. Há maneira de saber psicologicamente se é extrovertido. Há que os compreender.

Falo com as pessoas e vejo se são extrovertidos. Se se fecham, venho até à sala e não passa disto. Todo este atendimento também depende do pessoal que nos rodeia, não sou só eu quem contacta. O meu pessoal contacta, ele é preparado para isso. A empregada, embora não saiba falar línguas, faz-se perceber. As pessoas que servem os turistas têm os melhores comentários. Eu sou da opinião em que o turista não deve ter uma sala em que estão todos ao mesmo tempo. Há muitas casas em que a sala é em comum. Eu acho que estão mais à vontade em famílias separadas. Não junto, eles acabam por se juntar se gostam. A pessoa tem de estudar o caso. Há uns que dizem bom dia e, depois, não querem mais contacto. As pessoas são todas diferentes.

Em Turismo de Habitação, o verdadeiro turismo é dentro de casa. Na *Torre de Refóios* é em anexos. Não há muitas casas que tenham turismo na casa principal. O *Paço de Anha* também é fora.

A casa é em L. A parte reservada ao Turismo de Habitação é a perna do L. Os turistas, mais ao final da tarde, vêm à sala, vêm à varanda. Saem imenso. Têm a chave na mão e entram quando quiserem.

Chego, recebo-os, vão para os quartos. Faço as perguntas habituais: se querem pequeno-almoço. Só contacto com eles depois de tomarem o pequeno-almoço. A empregada pergunta-lhes o que querem. Venho saber se está tudo bem. Se eles dizem que está tudo bem, afasto-me. Se eles perguntam por informações, dou-as. Não estou muito tempo com eles. A não ser que toquem a campainha, aí eu apareço.

Ninguém pense que uma casa é sustentada pelo turismo. Quem abre uma casa ao turismo, não está à espera que o turista venha sempre. É conforme as épocas, temos dois meses, julho e agosto, em que há turistas sempre. No inverno não há, eu estou na disposição de fechar no inverno.

Em geral, o turista não entra de um momento para outro. Normalmente, faz a reserva com tempo. O inverno é dispendiosíssimo. Aquecer uma casa destas para receber não compensa. Agora, estou na disposição de receber de março a outubro, senão não compensa, não vale a pena o sacrifício de estar à espera. Dantes, não havia muitas casas. Agora, há muitas. Mas não é a casa de um emigrante que as pessoas querem.

Maria Laura Ashman foi quem entusiasmou as pessoas a abrirem as casas ao turismo. Começaram meia-dúzia em 10 anos e cresceu para o dobro em 20 anos, foi uma avalanche. Não é esse o maná. Uma pessoa não está a contar viver com isso.

Há uma competitividade tão grande entre agências. Antigamente, davam 10%; hoje em dia, dão 20%. Há duas associações de Turismo de Habitação, a TURIHAB e a PRIVETUR. Não pertenco a nenhuma, porque não quero. Quero ser independente. A distribuição é feita por essas agências. Eu prefiro que seja o turista a escolher. A maior parte das pessoas vêm pela *internet*. Trabalho com agências como a *Booking*, *Manor Houses*, *Venere*, *Airbnb* (que trabalha com americanos). Negoceio com eles. A preferência é dada de acordo com a comissão. Depende da forma como se funciona com as agências. Há umas que funcionam mal e outras não. Só pretendo as agências que funcionam à comissão. A agência manda, a agência ganha. À *TOP Rural* não se dá comissão, dá-se um tanto por ano e quem der mais é a quem eles enviam mais clientes. Àquele que lhes paga, eles mandam mais. O turista escolhe o que quer, mas se recebe informação. O bom relacionamento com as agências contribui para o envio de clientes. Há muito cliente direto. A *internet* veio fazer isso. É muito através do passa-a-palavra. A maneira de fazer publicidade é o cliente passar a palavra. A experiência de quem já teve – é através de uns que vêm outros.

Há muita casa que abre sem estar oficializada. É concorrência desonesta. Além disso, o grande inconveniente é que temos fiscalização. Por causa de uns, nós podemos ter má informação. É desonesto e prejudicial para o turismo. Muito prejudicial.

Antes, estávamos ligados ao SNI, a Lisboa. Mas, agora, estamos ligados à Câmara. As exigências diferem de Câmara para Câmara. A Câmara de Viana é exigentíssima. Ano passado,

exigiram tudo de novo. As exigências que existem para abrir o estabelecimento dependem da Câmara. Umas são mais exigentes, outros menos. O ano passado, foram modificadas as coisas. Agora, é a Câmara que resolve.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “a maior parte das pessoas preferem ficar mais nos apartamentos porque têm mais autonomia”?

A casa tem mais turistas nos anexos, não sei porquê, depende. Uns gostam dos anexos, outros, não. Só se sabe os que se tem. Na *Torre de Refóios*, está lá um filho meu a viver. Tem a parte dos anexos e a torre. Na altura que se classificou, havia um quarto dentro da casa. Agora, precisou do quarto para os filhos. Mas é um Turismo de Habitação.

Há um inconveniente: os foguetes e as músicas. Um turista que vem para descansar, fica muito arreliado. Às duas da manhã, o barulho entra pelas casas e eles não conseguem dormir. Aqui à volta há imensas freguesias. Aquele barulho! Se pagarem à Junta, já não precisam de acabar à meia-noite. Se pagarem, podem ter fogos até mais tarde. E os incêndios... já tive uns turistas que se foram embora. E nós temos de aceitar. As romarias são inconcebíveis. Chego a avisar antes que vai haver uma romaria.

E como se processam as reservas?

Começam por pedir informações e depois confirmam. Se confirmam, eu peço um valor pela reserva. A confirmação é feita só pelo valor.

E eles fazem perguntas durante o processo das reservas?

Perguntam qual é o preço, o que servem de refeições, se é na cama (se são dois). O resto, vão à *internet* e veem os *sites*. Quase sempre preferem a cama de casal às camas separadas. O preço não está no *site*. Eu faço de propósito, porque gosto do contacto. O contacto é muito importante para as pessoas decidirem ficar. Quando já está tudo escrito, não vale a pena perguntar.

O que acha do seguinte testemunho: “hoje em dia, com a oferta tão variada que existe, cada casa distingue-se pela identidade. Se vai a um hotel, encontra sempre a mesma coisa. Cada casa tem uma alma que a diferencia das outras”?

Concordo em absoluto. Cada casa é diferente. Já o hotel é chave na mão e entra no quarto.

Acima disse que “cada casa é diferente”; pode dar-me mais detalhes?

O acolhimento que recebe é diferente de todas as casas. Já não falo da parte física. Facilitar os problemas, informá-los o melhor possível e ser simpático. Cada casa faz as suas benesses. Pergunto se têm roupa para lavar. Uma pessoa, se quiser muito ser simpática, tem muitas ocasiões. Uma pessoa é prestável na maneira em que o cliente precisa. Já houve clientes que estavam a viajar há muito tempo e a quem eu perguntei se queriam uma sopa. Só nas circunstâncias é que se pode saber como se pode ser simpático. A lavagem de roupa é excepcional. Não há regras. Depende da dona de casa e de ser prescrito. Nós só temos obrigação de servir os pequenos-almoços.

[...] Se o turista chegou tarde, temos de ter o bom senso de não o incomodar. Viver com os turistas, só neste caso em que estão separados. Há casos em que andam misturados. Isso seria um horror para mim e para eles.

Há casos em que pedem para chegar a determinada hora. O Turismo de Habitação deve, nesse aspeto, funcionar como um hotel. Chegar e entrar às horas que quiser. Nós, aqui, temos de dar a chave para entrar e para sair. Há casos em que alugam a casa inteira. No caso em que vivem misturados com os turistas, pode haver controlo. O turista quer-se independente.

Um proprietário disse-me o seguinte: “nós, com 10/12 pessoas, já não conseguimos dar o atendimento personalizado de amizade que se dá às outras pessoas”.

Quando se tem 12 pessoas é um grupo. Quase sempre são quatro pessoas da mesma família. Isso, comigo, não acontece. Eu posso dar sempre acolhimento. Depende do número de quartos que se tem.

Mas o principal problema é o barulho das romarias. Tive um comentário que dizia ser inacreditável que, numa casa classificada, estejam sacos do lixo à entrada. As Juntas de Freguesia deviam ter sensibilidade e valorizar estas casas. É feíssimo ter os caixotes em frente à entrada do *Paço*, reflete o pouco cuidado que as freguesias têm em valorizar as casas que são classificadas.

Entrevista n.º 42: Entrevista presencial a Alda Iacovino, proprietária da *Casa Manuel Espregueira de Oliveira*, 1 de outubro de 2013.

Qual é a sua relação com a casa?

Comprámos a casa em 2004. Nessa altura, ainda não sabíamos o que fazer com a casa em si. Começámos a estudar a história do proprietário – Luís Augusto de Oliveira. O seu filho foi Manuel Espregueira e Oliveira. A história dele cativou-nos. Foi um grande colecionador. Doou o seu espólio ao museu. Se ele sempre quis que o seu espólio fosse entregue à cidade, ele teria muito gosto que se abrisse a casa. Investimos em Turismo de Habitação. A obra durou quatro anos. Fizemos um restauro à risca. O mobiliário não era exatamente o que ele tinha, mas procurámos criar linhagem. Ir buscar mobiliário do séc. XVIII. Procurámos criar um turismo cultural. Temos afeição pela casa.

Pode falar-me mais acerca dessa ligação afetiva?

Por virmos a conhecer a história dos antigos proprietários. Eram pessoas muito ligadas à sociedade. Abraçámos este projeto. A decoração foi feita por nós. Fomos fazer pesquisas. Temos intenção de escrever um livro com a história da casa. Os tetos foram lavrados e caiados desde 1872.

Estou a fazer levantamentos para isto. Tenho uma ligação muito afetiva à casa. Há livros editados pela Câmara que contam a história do Dr. Luís Augusto de Oliveira. Ele tem mil e tal peças no museu.

Por que é que comprou a casa?

O meu marido tinha, na altura, uma imobiliária. Comprou a casa e, nessa fase, tínhamos a intenção de vender. Estamos muito presos à preservação do património. As pessoas que queriam comprar a casa queriam fazer prédios. Deixámos de vender porque vimos que iam alterar a estrutura e a história da casa.

Pode falar-me das suas experiências como anfitriã e proprietária da *Casa Manuel Espregueira e Oliveira*?

Tenho gostado. Estamos abertos desde agosto deste ano. Tivemos cá hospedados ingleses, espanhóis, holandeses, brasileiros. É o que tem mais havido. Os estrangeiros que procuram o Turismo de Habitação fazem-no pela ligação afetiva. Gostam de estar num ambiente diferente de um hotel. São pessoas, normalmente, com um certo nível cultural.

Como se sente enquanto anfitriã?

Senti-me bem. Um estado feliz de poder partilhar a casa e o seu conteúdo com outros povos.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Nós fizemos, na altura, um projeto económico em 2009. Procurámos uma empresa – a *Open Space* – que criasse projetos de viabilidade económica. A casa tem só seis *suites*. Necessitaríamos de três anos para começar a rentabilizar. O espaço multiusos é o que achámos

que rentabilizaria mais a casa. A partir do primeiro ano, cremos que conseguiremos 65% de movimentação na casa. A sala multiusos tem uma capacidade para 60 pessoas sentadas. Fizemos a sua divulgação junto das ordens dos médicos e engenheiros. Fizemos um protocolo com a Câmara e associação. Temos, já, para segundos casamentos, que são, normalmente, pelo civil. É a parte de *catering* que achamos que dá mais dinamismo.

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

O mais custoso foi a parte legal das licenças. O Turismo de Habitação não tem de seguir à risca todas as regras de um hotel, mas há muitas coisas que temos de cumprir, uma delas é a legalidade para dar funcionamento. Tivemos de acompanhar todos os pormenores da obra. Quanto aos tetos trabalhados em gesso, não há muitos artistas que façam esse trabalho. Tive de chamar pessoal das Belas Artes, espanhóis que orientaram pessoas da região para fazer marmoreado veneziano. Foi-nos difícil encontrar os artistas adequados para a recuperação. Os azulejos que estavam deteriorados foram difíceis de recuperar. Levámos cerca de três anos e meio a comprar móveis. O projeto todo de recuperação demorou quatro anos.

Algumas pessoas disseram-me que “uma das coisas que, como anfitriões, tentaram dar aos hóspedes foi algo de diferente”. Algum comentário?

É a nossa filosofia criar uma forma de estar diferente no mercado.

Pode dar-me mais detalhes?

Quebrar o excesso de formalismo e a frieza. Criarmos a atenção, o carinho a receber em casa. Criamos um bar em que as pessoas possam estar à vontade, descontraídas, em casa. Penso que a intenção do pessoal que está ligado ao Turismo de Habitação é nesse sentido: descontração.

O que acha da seguinte frase: “a atividade está muito dividida entre turismo de luxo e o resto. O Turismo de Habitação também foi afetado por esse aspeto”?

É verdade. O Turismo de Habitação, eu vejo como um turismo diferente. O público-alvo, a procura são faixas etárias dos 40 para cima, raramente são pessoas com menor idade. A procura são pessoas de classe média alta. Para usufruirmos de qualidade e a mantermos, temos de ter um preço acima da média. Devido ao momento económico por que estamos a passar, as pessoas procuram qualidade, é o que eu tenho visto nas pessoas que têm passado por aqui.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “tem esta dupla finalidade: relação de empresário, mas, também, mais além de uma relação empresarial. Há uma relação humana, que distingue Turismo de Habitação de um empreendimento com relação comercial”?

Do meu ponto de vista, acredito que todo o empresário tem de ter sentimento pelo que faz. Ele tem de se empenhar de corpo e alma para atingir os objetivos finais. Eu penso que nenhum projeto de vida tem resultado sem sentimento. Nós fizemos o projeto de viabilidade económica por razões de responsabilidade e maturação profissional. A afetividade vem à frente, temos de a pôr à frente da rentabilização. Não é só no turismo que o sentimento tem de estar à frente.

Fazer igual não atrai nada. Mesmo se se criar uma montra, ela tem de ser diferente. No Turismo de Habitação, é importante despertar a curiosidade. Cada quarto tem um tema aqui. Escolheram um quarto e depois disseram se durante o ano podem alugar um quarto sempre diferente. As pessoas necessitam de ter sempre experiências diferentes. Isso atrai as pessoas para terem sempre uma experiência diferente.

O pequeno-almoço nunca é igual. Acrescentamos sempre uma novidade da terra. O turista encontra sempre as coisas básicas e novidades. Um estudo que nós fizemos refere que funciona com as pessoas que querem conhecer tudo o que diz respeito à região. O queijo é daqui, é de Portugal. É muito importante. Fizemos um levantamento para saber qual a experiência que os povos precisam. É melhor este estudo do que a rentabilização do espaço porque isso vem ao encontro do que eles procuram.

Qual foi a população do estudo?

Os portugueses, espanhóis, ingleses, holandeses, alemães e russos. Foi unânime. Quando viajam, querem conhecer o que a terra tem. E brasileiros... Os outros, apurámos que querem encontrar aquilo.

Quanto ao estudo de viabilidade económica de que falou acima, pode dar-me mais pormenores?

Na *Open Space* prepararam o estudo. Foi um projeto de mais de meio milhão de euros. Houve um apoio de 214.000 euros do *Turismo de Portugal*. Só saberemos se é a fundo perdido quando for tudo vistoriado. O restante foi tudo com capitais próprios. A banca já há muito tempo que tem problemas para emprestar para um projeto que é importante para a cidade. Acho que há falhas nesse ponto. Uma empresa recém-nascida não pode apresentar resultados positivos. A banca fecha-se e não há colaboração. Não há um apoio nesse sentido. É uma grande falha em questões da área financeira. Apoios que possam ser dados nesse setor. Na região devíamos acreditar muito no turismo. Proximidade do aeroporto; ligação à Europa. Mas nem todos veem desta forma. Ou a gente acredita que vai decidir, ou, se está à espera de apoios, fica pelo caminho.

Funciona da seguinte maneira: a nossa modalidade foi mediante reembolso. Existe uma garantia bancária para dar a tranche, mediante eles liberem um valor simbólico. Assumir perante a banca 30.000 euros para que eles liberassem 30.000 dos 200.000 que eles liberaram. De seis em seis meses, tínhamos de enviar para eles a documentação do movimento que foi feito nos seis meses e tínhamos de ter atempadamente pago aos fornecedores. Ao enviar essa documentação, teríamos de aguardar 75% do reembolso. De seis em seis meses fazia-se isso. Os IVAs não são reembolsáveis. Tivemos de desembolsar um valor bastante significativo, porque o reembolso demora bastante a vir depois do projeto. O reembolso todo completo vem depois da vistoria, para ver se houve um cumprimento total do projeto. Depois, vem a avaliação se haverá ou não reembolso a fundo perdido. Foram os 200.000 euros mais suados. Se não houver participação, eles marcam intervalos seguidos de valores significativos. Os incentivos são ilusórios. Demoram a vir e querem rapidez de volta. Gerir o pouco ou nenhum é muito complicado, portanto.

O estudo económico foi feito no sentido de nos sentirmos minimamente seguros do que vai acontecer. Como nos asseguramos se virmos que, no primeiro ano, não descurámos da forma como estava planeado. A crise económica, o movimento de pessoas, tudo muda. O movimento económico é para nos sentirmos seguros. Devemos estar atentos às mudanças e como poderemos contorná-las. Quando arrancámos com o projeto, apanhámos a fase conturbada da crise e pensámos que a tínhamos de contornar. Em relação ao estudo inicial, houve um conjunto de alterações que a banca não apoiou. O valor de avaliação das coisas baixou. O importante é mantermos a serenidade e arrumar uma solução.

Um proprietário disse-me que “há um património a salvaguardar e é duplamente complicado. Da sobrevivência do projeto em si, à questão da manutenção do património. Se tivesse construído a casa de raiz não teria sido tão complicado”.

São pontos de vista. É onde entra a situação afetiva, o que nos levou ao projeto foi a ligação afetiva. Foi o dar. Manter viva a história. Tivemos cá a jornada do património. A nossa intenção é essa sequência histórica. Não somos da família dele, mas temos muita admiração pelas pessoas que aqui passaram. Ligação afetiva não só pela casa, mas, também, pela cidade.

Eu e o meu marido vivemos isso dia e noite. Durante a noite, se havia um vendaval e receávamos que a chuva inundasse o interior da casa, íamos à casa durante a noite para ver o que se passava. Sem esse afeto, que é quase por um filho, não teríamos chegado ao fim do projeto.

O que acha da seguinte frase: “os hotéis, que são estruturas completamente diferentes, fazem preços muito baixos. A concorrência é muito grande. Há hotéis a fazer preços um quarto mais baratos”?

Há. Tenho uma ideia em relação a isso. Eu não me preocupo com isso. Eu quero oferecer ao hóspede o melhor. Para o fazer, tenho de ter preço para a qualidade. Tenho só seis *suites*, o que é uma menos valia, segundo alguns. Nós achamos que é uma mais-valia. Ter quartos suficientes para oferecer qualidade. Eu disse que só aceitaria o desafio se fossem até 10 quartos, mais seria complicado. Como são seis quartos, acho que é mais fácil tê-los ocupados. Temos o preço para turista de passagem (máximo dois dias), tabela de preços para empresários. Se for um grupo de seis pessoas, fico com o quarto cheio, tenho de fazer um preço para esses casos. Para quem utilizar o multiusos, tem outro preço. Temos de ver as várias situações de mercado. Houve holandeses que vieram casar a Portugal. Disseram que queriam alugar os quartos todos porque queriam cá casar. Se houvesse mais quartos, não seria possível.

Por outro lado, existe a possibilidade de reuniões de empresas estrangeiras. Têm-nos procurado para tomar posições empresariais neste tipo de ambiente. Vieram de várias partes do Globo para decidirem coisas aqui. Um mercado que não tinha previsto mas em que, agora, já estou a trabalhar.

Como acedeu ao mercado?

Estive ligada ao ensino universitário dentro da área de gestão. Pedi a colegas para fazerem levantamentos. Tenho contacto com empresários no Brasil e na Europa. Contactei com

universitários para fazer estudos sobre o assunto. Fui à *internet* fazer contactos. Pensei em seminários. Fiz uma apresentação do nosso espaço nesse sentido. Mande um convite à parte política: Primeiro-ministro; Presidente; D. Duarte e alguns historiadores para lhes apresentar a nossa casa. Queríamos conhecer o *feedback*. Fiz um convite para, quando viessem pela região, viessem conhecê-la pessoalmente. Comunicámos ao jornal e à televisão. A inauguração foi no dia 11 de julho de 2013. Abrimos a porta no dia 16 de agosto. Na inauguração, fizemos um convite a 80 pessoas e apareceram 71. Os que não vieram, comunicaram e ficou em aberto conhecerem a casa. Jornal e televisão, procurámos toda a rede televisiva e de notícias que pudesse inaugurar a divulgação da casa no país.

Tudo o que criamos devemos inaugurar no país. Hoje em dia, temos o *Facebook*, que vai a toda a parte do mundo. O nosso *site* vai a todo lado também. Temos reservas pelo *Booking*, pelo *Facebook*. O nosso *site* é divulgado na *Nossa Terra* e *Direnor*.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “tive problemas construtivos com o empreiteiro. Erros e defeitos que ainda não se conseguiram compor”?

Acontece. Tivemos de acompanhar de perto. Tivemos alguns senãos, que conseguimos repor. É como tudo na vida, há profissionais e profissionais. Vamos fazer um quadro de honra de todos os profissionais que passaram aqui e que tiveram o mesmo carinho que nós pela casa. Deixamos sem comentários os que não são profissionais. No quadro, só estarão os bons profissionais; os outros continuam no anonimato.

Um proprietário disse-me que “há muitos Turismos de Habitação em que os turistas são enviados para um anexo e há um ou dois quartos na casa que, muitas vezes, não alugam”. Já soube, mas não me posso aprofundar. Ouvi comentários. Comentários em que há Turismos de Habitação em que se telefona para lá e está sempre reservado e depois não é bem assim.

O que acha da seguinte frase: “um dos problemas do Turismo de Habitação é a formação dos donos e do pessoal não ser a formação tradicional da hotelaria. É outro tipo de formação”?

Acredito que, em grande parte, seja verdade. Porém, depende das situações. Eu já me hospedei em alguns Turismos de Habitação em que o que mais gostei foi de conviver com a simplicidade das pessoas da região. Era notório que os que os turistas procuravam era isso.

Estamos neste projeto de acompanhar minimamente para acompanhar as coisas e ter aquele convívio. Noutros espaços a que fui, fiquei siderada por ver as culturas. O meu marido foi criado na terra e eu numa selva de pedra, mas gosto de estar na terra com pessoas. Foi uma realidade que eu não aprendi. Outras pessoas fizeram a mesma experiência que eu e foram para a terra. Penso que há de tudo e que tudo faz falta.

Fiz um levantamento na *internet*. Aqui, sempre tive muito contacto com essas coisas. O estilo de fazendas do Brasil era sempre o tipo de coisas que me atraiu. Antigamente, ia para uma fazenda em que o senhor fazia lá o queijo, com simplicidade, mas tudo da terra. As pessoas gostam dessas experiências.

O prazer do Turismo de Habitação é fugir à pressa quotidiana. São pessoas que fogem do *stress* para viajar no tempo. Manter o mobiliário para que quem, naquela porta, saísse do seu lugar habitual. Eu acho que a humanidade gosta disto.

Por outro lado, fizemos parcerias e complementos. Não quisemos fazer piscina, pois iria matar o espaço cultural e queríamos suprir essas lacunas. Descobrimos Turismo de Habitação no campo com piscinas e *courts* de ténis. Os nossos hóspedes vão lá passar dois dias, enquanto os deles vêm cá passar outros tantos.

Outra coisa: estamos no centro da cidade, onde não há estacionamento. Tem de se fazer protocolo com esses espaços. Acho que é importante eles verem que nós não temos só de viver o problema, mas arranjar solução. Podemos ter de contornar.

O preço competitivo tem de estar ligado com a qualidade oferecida. Não me acredito que se possa ter um preço muito baixo e oferecer qualidade. Com o preço baixo, não penso que se consiga a manutenção da casa, oferecer qualidade no pequeno-almoço, serviço de roupas de cama, conforto. O cliente de Turismo de Habitação procura conforto e qualidade. Além de limpeza, tens de ter um bom serviço. Há que manter preço e qualidade. Têm de estar de mãos dadas.

Servimos o pequeno-almoço continental; depois têm os mimosinhos. Todos os que ficam cá hospedados têm bilhete para irem ao museu do traje, ao museu de artes decorativas e ao teatro Sá de Miranda. Normalmente, não ofereço nada que não tenha ido ver. Tenho de ver como é o atendimento, ver a qualidade dos alimentos. Entretanto, esses nós recomendamos. Eu faço parceria com a parte cultural. Ficam mais dias. Divulgo Viana no seu todo e não só a casa. Nós não podemos nem devemos divulgar só a casa, mas, também, a terra e os arredores e as atividades que nós tenhamos. Utilizo muito a divulgação das exposições. O pintor Cipriano expôs 12 quadros e vendeu 10.

O antiquário é quem fornece peças únicas de mobiliário antigo. O espaço multiusos dá para fazer coisas. Outros colegas que, se fizessem isto, estavam a divulgar as coisas.

Temos parceria com a *Quinta*, queremos ter parcerias de roteiros turísticos. Temos hóspedes que querem fazer passeio de barco ou a cavalo. Damos a atividade mas, também, temos parcerias para desenvolver. O lugar e o Turismo de Habitação.

Entrevista n.º 43: Entrevista presencial a Maria Madalena Graça, proprietária da Casa de Abades, 11 de outubro de 2013.

Laura Ashman foi uma alta funcionária da Direção Geral do Turismo. João Abreu Lima era seu amigo. Fizeram um jantar em minha casa para que as casas antigas de Ponte de Lima aderissem ao turismo. Aderimos a um turismo o mais familiar possível.

Os primeiros hóspedes, que eram ingleses pertencentes a uma agência de turismo, jantaram e dormiram uma noite, depois, partiram para o Gerês. Conheceram o estilo português de receber. Não havia nada de sofisticado: *spas*, lavandarias, etc. Era assim o espírito do turismo. Começou-se a profissionalizar e perdeu-se o carácter português de receber.

Pode falar-me um pouco mais acerca desse “carácter português de receber”?

Os donos da casa conversarem, receberem com um *drink*, levarem os hóspedes aos seus aposentos. Se eles quiserem jantar, os donos estarem sempre disponíveis em casa ou nos apartamentos.

De início, só tinha alguns quartos. A casa do caseiro restaurámos 15 anos depois. Acabámos com o quarto que tínhamos em casa e, em 1982, restaurei o alambique (dois quartos, uma cozinha e uma sala). Em 1991, restaurei a casa grande. No total, temos seis quartos para 12 pessoas, dois no alambique e quatro na casa do caseiro. Os meus filhos cresceram e passou-se a fazer o turismo fora de casa.

O hipismo em Ponte de Lima traz hóspedes. Antes da crise, tínhamos gente ao fim de semana. Agora, o turismo é muito sazonal para ter empregados. Não tenho rececionista – isso é de hotel. Nós temos um serviço doméstico. No verão, ponho sempre mais uma empregada, mas só no verão.

Lá fora, este tipo de turismo também é feito pela família. É para manter a casa. Isso é que a torna familiar e bonita.

Acima disse que o Turismo de Habitação “começou-se a profissionalizar”; pode dar-me mais detalhes?

Vou à *internet* e vejo casas estupendas com serviços ótimos. Não sei como se mantêm! Às vezes, não é pelo preço, e sim pela novidade. As pessoas procuram a novidade. Nós oferecemos a história aos visitantes. A nossa procura são os 5%. Nós não aumentamos muito a ocupação porque pouca gente se interessa. Na casa, tenho uma cadeira de *bamboo* que veio do Brasil para cá de barco. Tenho uma clientela tradicional. A casa foi criada com dinheiro do Brasil.

Acima falou de casas que oferecem “novidade” aos clientes; pode falar-me mais sobre isso?

Têm arquitetura antiga e, por dentro, os quartos renovados. Eu continuo com um estilo muito português. Não vale a pena estarmos a imitar os hotéis. É uma casa de família; mantenho o mobiliário, este ambiente e jardins (não são jardins feitos). Tem o cunho da região!

O que representa para si a *Casa de Abades*?

É uma herança de família que devo conservar, pela qual tenho mantido e na qual tenho feito a minha vida. Com muitas coisas boas e com sacrifício. Nunca vou para fora porque, no verão tenho de estar ali. Não acompanho os meus filhos em férias de praia. As reuniões de família são feitas ali. Na capelinha fazem as celebrações de família. Conservamos até um dia. Pode ser que algum dos meus filhos se queira dedicar. Em agosto, tenho toda a gente nas vindimas.

Pode falar-me, por favor, das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa de Abades*?

É experiência. Para se receber como eu recebo e ter clientela repetida, há uma preocupação de os receber bem e sossegadamente. Dar a todos uma palavrinha durante a estadia. Dar a todos um miminho explicando o que há ali: as feiras, os passeios. Ponte de Lima está muito direcionada para o turismo. Devia haver um centro onde os hóspedes se pudessem reunir. Há casos de pessoas que gostam de conviver e outros que são uns bichos. Disse para aproveitarem a diferença de culturas e de forma de estar.

Não há horas. Se gostam de conversar, conversa-se. Se vou a passar e eles metem conversa, se dizem olá! olá! É preciso saber bem o estilo dos hóspedes. Há comentários de outras casas, em que os hóspedes dizem que o anfitrião não os larga. É preciso ter senso!

Pode dar-me mais pormenores sobre a clientela repetida que disse que tem?

Tenho uma família inglesa que vem, se não todos os anos, de vez em quando. Tenho filhos da idade dos dela. Temos, também, espanhóis que vêm sempre com os filhos. Já conhecem os sítios na vila. Têm cozinha nos apartamentos. Os que têm família, às vezes, fazem grelhados. Portugueses, tenho menos. Tenho espanhóis, ingleses, franceses, segundas ou terceiras gerações. Muitas vezes, amigos de portugueses. O clima é muito bom. Pessoas que se interessam pela gastronomia. Jantam e pedem as receitas. Os jantares são pagos. Têm no apartamento o preço. Almoços nunca dou, a não ser na piscina. É mais jantares. Sirvo no apartamento. Antigamente, servia com a família. Estávamos lá a servir e a conversar. Mas era muito cansativo. Agora, sirvo no apartamento. No dia seguinte, a empregada leva tudo. Deixo-os à vontade. Se precisarem de alguma coisa, estamos disponíveis.

No *check-in*, sirvo uma jarra de vinho gasparinho. O primeiro jarro é oferecido, o segundo já é vendido. No verão é uma maravilha. Tenho um papelinho onde se regista os jarros que eles bebem. O *check-in* é especial.

Como se sente enquanto anfitriã?

Normalmente, como quando recebo os meus amigos.

Falou acima do restauro que fez na casa; pode falar-me mais disso?

Comecei por restaurar o alambique. Tive um quarto principal com duas camas durante 15 anos. Depois fechei-o. O alambique com dois quartos não tem vistas. Fica entre a casa principal e a casa alta. Em 1982, restaurei a casa grande. Em 1991, restaurei a casa do Manuel (caseiro) e, em 1991, fiz a piscina.

O financiamento foi do Fundo de Turismo, a fundo perdido. Paguei os juros e, ao fim dos 10 anos, acabavam os juros. Houve muita gente que obteve fundos e nunca recebeu hóspedes. Nunca tive turismo suficiente para pagar os juros. Foram obras grandes. Foi tudo novo, só praticamente a estrutura ficou. São 23 anos. Há 13 anos que não peço fundos. Recebemos empréstimo bancário, que foi o Fundo de Turismo que forneceu. Naquela época, os juros na banca eram altíssimos. Quando acabei de pagar, já estavam a quatro e tal. Como eu, muitas casas dali fizeram assim. Fomos pelo tradicional, pelo Fundo de Turismo. Mas não tínhamos movimento suficiente para pagar o empréstimo. Eu aconselharia quem tem dinheiro a meter-se nisto, mas desaconselharia quem não tem a fazê-lo. Passa-se um mau bocado. Era o meu marido a cobrir com o salário dele e, muitas vezes, com as suas economias. Naquele tempo, os juros eram a 29%. Depois, a banca abriu, abriu, abriu. Empréstava a toda a gente! Em 1980, nem pensar em ir aos bancos!

Na primeira obra, o restauro do alambique, o interesse era tanto que vinha o dinheiro lá de baixo. Era preciso fazer tudo: chão, telhados, casas de banho. O que era preciso era abrir portas. As pessoas não queriam receber gente estranha. Estas casas não se aguentam se não abrirem portas. Agora, têm sido quartos por todos os lados, legalizados e não legalizados. A Câmara está a destruir o serviço todo. Está a comprar casas e a transformá-las em hotelaria. A casa está com 2000 camas. É um recebimento frio desprovido de tradições. A clientela deles são mais peregrinos. Vão pagar 5 €. Mas estão-nos a fazer isso. Estamos todos a sentir esses efeitos.

Há casas que dizem que há pequeno-almoço até às 10 da manhã. As casas maiores, com maiores dimensões, têm de ter mais regras. Eu, que tenho menos gente, tenho de ser mais flexível. Eles levantam-se e têm tudo às horas que querem. É muito agradável. Se vão a uma casa em que isto não é assim...

São casas lindas que têm mais gente, mas têm mais despesas. Eu nunca fecho. Tenho sempre as casas preparadas para receber. As pessoas, quando chegam, podem jantar junto à lareira. Os suíços – que seguem os passos do guia com todo o cuidado – foi a primeira vez que tomaram o pequeno-almoço junto à lareira. Outros disseram que nunca nadaram com tantas flores em volta. As casas de mais grandes dimensões têm de ser inflexíveis por causa do pessoal. Para quem vem passar um fim-de-semana para descansar, é importante que não haja horas. A minha casa só tem empregados em *part-time* e não em *full-time*. A empregada encarregue do turismo é a da tarde. Quando a da manhã não consegue fazer as camas, é a da tarde que as faz. Desde que comecei a *part-time*, elas nunca faltaram, o que é muito importante no turismo. Anteriormente, tive problemas com raparigas novas. Só tenho mulheres casadas. Desde que tive estes problemas, nunca mais tive empregadas que faltassem.

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

Destinei um quarto de família. De início, não fiz obras. Em 1982, restaurei o alambique. Em 1991, fiz o empréstimo, o restauro da casa maior e a piscina. Estive cinco anos para receber o empréstimo. O engenheiro queria fazer uma piscina mais pequena. O meu marido queria fazer uma maior para as crianças e os hóspedes. O primeiro restauro foi muito complicado. Achavam que o dinheiro não era para aplicar. Deviam fazer vistorias. Nesses cinco anos aumentou tudo e a casa ficou fechada. Queria fazer mais, mas temo não poder pagar.

Continuamos com a abertura de várias casas. Ponte de Lima tem mais oferta e menos procura. Nós também sofremos com o mau exemplo de alguns. Se o turista tem uma má experiência. No Douro, jantam na casa, o que traz mais-valias aos donos, porque têm constantes pedidos de jantares, porque os restaurantes estão mais longe. As pessoas, lá em casa, vão-se arranjar e saem para comer.

Quanto aos preços, não sei se os posso subir para o ano que vem, porque em Ponte de Lima há muita oferta. Hoje, estou a ganhar muito menos do que há três/quatro anos. O preço de tudo aumentou, mas nós não podemos aumentar. Criou-se a ideia de que o turismo rural é barato. Há canoagem em Ponte de Lima. Há coisas muito bonitas para fazer, bicicletas que se podem alugar.

Um proprietário disse o seguinte: “a qualidade dessa oferta tem de ser profissional. Eu não posso viver de garantir a qualidade da animação. Não posso, nem tenho tempo para me dedicar. Não tenho de ser eu a organizar. Não tenho de ter percursos culturais.”

Pode informar, não pode organizar. Há muita gente que se dedicou a fazer percursos. As pessoas informam-se se querem. As pessoas também não querem muito. Nas férias, querem descansar. Não querem percursos. Mas há pessoas que querem. Não têm tempo, eu também não. Há um senhor no Alentejo que tem uma quinta e acompanha os turistas a ver os pássaros. Eu tenho uma família, não me posso dedicar. Não é para isso que me meti no turismo.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “uma pessoa que pensa em vender a casa ancestral toma uma decisão penosa e triste. Isto ajudou muitas pessoas a continuar com as casas”?

Exatamente. Ajudou as pessoas a ter que receber para ter as casas na família. O que ganhamos tornamos a pôr lá. Todos os anos fazemos pinturas, arranjos. O que se ganha não dá para mais. Não se metam a fazer grandes obras com o que pensam que vão ganhar no turismo. O que ganham é para manter e melhorar aos pouquinhos. Não é para fazer grandes investimentos. Em 1986/87 e 1991 ganhou-se muito. Agora, há uma procura menor do que a oferta.

Não temos interessados para fazer pacotes para a hotelaria. Agências interessadas em trabalhar connosco. Eles querem ganhar tudo. Se houvesse *charters* que os distribuíssem pelas casas. Já quisemos juntar umas seis, sete casas e oferecer às agências para terem almoço; ida às feiras, mas não conseguimos. Porém, se organizassem, eu aderiria. Mas dá muito trabalho. Há outros valores que levam as pessoas todas para o sul. Valia a pena em épocas de outono e primavera. Épocas baixas. Há muita gente que é reformada, que gostava de vir, se tivesse organizado. Uma estadia em casas senhoriais. Tenho a certeza que haveria muitos ingleses e holandeses que adorariam. Não temos quem organize essas coisas. Teria muito interesse. Há muitas pessoas interessadas na cultura do nosso país. Quando vou a um hotel, entro e saio.

Comigo, recebo e despeço-me e, quando vou embora, fico a dizer adeus e, se tenho netos, dizemos todos adeus. Nos hotéis falta isso. Os empregados vieram todos dizer adeus. Os outros são impessoais. O nosso não deve ser impessoal. Eu noto que os nossos hóspedes vêm ter sempre connosco sair. Digo adeus a todos. Sinto falta disso nos hotéis. Eu faço-o. Alguns dirão

que não têm vida para se despedir dos hóspedes. Eu tenho. As casas grandes não podem fazer isso. A nossa, como é pequenina, pode.

Houve muitas casas que foram abrindo. São casas que, se houvesse um programa especial para elas, seria interessante. Saí da TURIHAB porque achava que não estava a funcionar como a criámos. Fazia falta uma renovação da publicidade das casas. Trazer pessoas.

O que acha da seguinte frase: “quando telefonaram a perguntar se há televisão, o meu marido disse para irem para um hotel em Amarante”?

No meu caso, são apartamentos, têm televisão. Agora, em casas com 10/12 quartos... A televisão no quarto... Isso é de hotelaria! Os quartos não se fizeram para ver televisão.

Uma proprietária disse-me o seguinte: “no nosso é tudo muito de amadores. A nossa publicidade é muito reduzida. Como não há lucro, também não gastamos muito com isso. Aderimos aos *sites* que são grátis e, por vezes, aparecemos numa revista, mas porque é Douro ou de Amarante.”

Gasto algum dinheiro em publicidade: *sites* estrangeiros que pago por ano para ter o anúncio da casa com fotografias. Tenho o meu próprio *site* na *internet* porque é muito importante. É o melhor. É importante pertencer a um *site* que nos mande gente, senão saímos. Aconselho que entrem em bons *sites*, que experimentem. Às vezes, uma noite paga o *site*. Temos muita gente a viver à nossa custa. Estão sempre a oferecer *sites* para pagar um tanto por ano. Um ou dois valem a pena. Vale a pena trabalhar muito na *internet*. A partir de janeiro, fevereiro, trabalho muito a *internet*. Recebemos pedidos de todas as partes do mundo. Veem e gostam. O nosso país devia receber [melhor]. A lareirinha foi uma benesse. Deram um valor extraordinário.

O que acha da seguinte frase: “o meu marido tem o conceito de que, se alugássemos a casa, ficaria economicamente mais rendosa. Mas é a minha casa, assim custa-me. Esta casa tem coisas antigas, pelas quais tenho sentimento”?

Sou mais apologista do receber fora de casa. Comecei dentro de casa. Dormir numa casa, às vezes, com pessoas estranhas é uma temeridade. Tinha um quarto pago. Muitas vezes, estive sozinha. O meu marido não estava. Depois, recebi fora. Quando gosto, recebo na casa. Acompanho-os desde o início até ao fim na casa.

Se nos levam uma peça, ficamos sem ela. Nos apartamentos, temos de ter coisas sem valor. Na casa, os atoalhados estão marcados com C. A. na toalha mais pequena, que desaparece. A toalha dos hóspedes desaparecia sempre. A toalha do bidé desaparecia sempre. As almofadinhas pequenas de cama também desapareciam sempre.

O que acha da seguinte frase: “há vários sistemas de turismo. Depende da casa e da maneira de ser da dona da casa. A intenção é sempre a mesma”?

Há vários estilos. O meu estilo não é possível com um casal novo. A minha irmã e eu podemos dedicar mais aos turistas, somos reformadas, estamos por ali. Mesmo quando não estava reformada, recebia-os com a minha presença.

Viabilidade económica? Não vamos por aí. É muito difícil de compatibilizar. O concerto no telhado tem de ser pago por nós com os pinheiros. Guardo o dinheiro para manter o pessoal. São despesas fixas que o turismo não paga. São despesas de 6000€ ao final o ano! O turismo ajuda muito, senão teríamos de fechar a casa, senão caía. Vamos juntando ali e aqui. Tanto eu como a minha irmã vamos fazendo. Precisávamos de muito mais ocupação. A minha irmã meteu-se na *Booking*. Recebe muito na hora, como estou no Porto, tenho medo de que haja alguma coisa que corra mal. As casas dependem da vida e estilo do proprietário. Há clientes mais e menos exigentes.

A *Booking* disse que a nossa casa não tinha quartos suficientes e, portanto, não nos quis. Disse que não tínhamos suficiente espaço. Recebem muito na hora. Temos medo de não estar lá. Gosto mais de receber com reserva. No inverno, tenho de aquecer, de preparar a casa. Se for na hora têm frio. Não é um hotel, é uma casa. Tem de se aquecer, tem de se preparar.

Entrevista n.º 44: Entrevista presencial a Iva Vinha, anfitriã do *Solar Egas Moniz*, 18 de outubro de 2013.

Qual é a sua relação com a casa?

Eu faço parte da direção. É um projeto familiar. Sou filha da pessoa que decidiu investir neste projeto. Sou gestora hoteleira deste mini-hotel. O trabalho que tenho de distribuição do produto é o mesmo. Não é como uma casa de família que, quando os clientes aparecem, aparecem. Alguns anos atrás, as pessoas recebiam os fundos e os turistas não entravam.

Por que é que o seu pai comprou a casa?

Recebemos fundos do PRODER. O meu pai comprou a casa no ano 2000. Comprou porque era um bom negócio. Somos quatro pessoas: eu, a minha irmã, o meu pai e a minha mãe. Eu dou aulas de turismo; a minha irmã tem uma consultora na área de *marketing* turístico.

Em 2008, o meu pai pensou que, ou vendia a casa, ou fazia alguma coisa. Concorremos ao PRODER e conseguimos o apoio graças a estarmos associados à Rota do Românico. Pensou-se que a rota necessitava de apoio com qualidade. Conseguimos o apoio graças a estarmos associados à Rota do Românico. Quanto a valores, não sei. O projeto só existe porque tinha margem financeira para avançar. Com o dinheiro na altura a dar.

Achamos que, nesta região, em termos turísticos, é um triângulo das Bermudas. Os turistas desaparecem daqui e vão para o Porto, Guimarães e Douro. Se conseguíssemos capitalizar o facto de estarmos no triângulo das Bermudas, se a casa fosse um ponto do triângulo de Bermudas, talvez fosse possível associando-nos ao projeto da Rota do Românico, tal podia ser interessante.

A maioria das pessoas é estrangeira: holandeses, espanhóis e ingleses. Gostam do verde e de fazer cicloturismo. Também tivemos turistas dos Estados Unidos da América no primeiro ano de atividade, da França e Holanda.

É tudo feito pela família. Eu faço o acolhimento aos hóspedes. Faço o *check-in*. Tentamos manter a traça original. A ideia era criar um fator diferenciador. Não era o mobiliário tradicional.

No *site*, temos uma parte de experiências, onde focamos as principais cidades que os turistas podem visitar.

Da Espanha, tivemos turistas a dormir duas noites. Também tivemos pessoas que ficam uma semana. Houve, ainda, turistas que ficaram 15 dias. É um triângulo das Bermudas: ficam na casa e conseguem descobrir a região.

Focamo-nos no desenvolvimento local. Os móveis são de Baltar. É o Viriato Hotel *Concept*. A ideia era de que pudéssemos contribuir para a região. Os atoalhados são de Guimarães. Há pessoas que dizem que a toalha é boa. Temos uma pequena horta biológica. Pretendemos contribuir para um mundo melhor. Temos sabonetes portugueses. Champô e sabonetes que são 100% biodegradáveis e não são testados em animais.

A aspiração do meu pai era decorar o solar com formalismo e classicismo. Mas eu e a minha irmã achámos que iria ser mais do mesmo. Não iria haver fatores diferenciadores. É uma casa com pequenos detalhes. Tem conforto; cores que atraem a paz. Os hóspedes chegam e dizem:

brutal! é parecido com que estava na *internet*! Temos fotografias realistas do que, na realidade, vão encontrar na casa.

Temos pessoas que querem fazer eventos cá em casa e que, para se adequarem à capacidade limitada da casa, reduzem o número de convidados.

Os hóspedes é como se estivessem em sua casa. Peço aos hóspedes para escreverem no *Tripadvisor*. Somos muito procurados por famílias. É a mais-valia de irmos buscar outro tipo de mercados [à entrada, na receção, está um *leggo* gigante próprio para crianças].

Pode falar-me das suas experiências como anfitriã do *Solar Egas Moniz*?

É um trabalho; é preciso muita dedicação para estar sempre focada nas necessidades do cliente. Servimos um chazinho, bolo caseiro. Quando as crianças vão passear lá fora, montamos uma mini-lancheira e água. Recebemos o turista, que não é de família, em família.

Colocamos no quarto brochuras e mapas [a anfitriã mostra-me o mapa]. Temos um pensamento de rede. Divulgamos os *spas* do hotel aqui próximo, a Casa do Gaiato, a *Quinta da Aveleda* e a aldeia preservada. Temos aqui brochuras da *Quinta da Aveleda*, Time-out, guias da Rota do Românico. Os hóspedes precisam de ter experiências e atividades interessantes.

Temos um dinamismo brutal. Passa tudo por mim. O cliente que ficou uma semana não é o mesmo que ficar um dia. O nosso pequeno-almoço é das 9.30 às 11.30. Não faz sentido ser até às 10.30.

Temos, agora, um almoço de crisma, tem de ser, estamos na época baixa!

Como se sente enquanto anfitriã?

Perfeitamente bem! É um desafio! Sinto-me perfeitamente bem e feliz. É brutal! A maioria das vezes, quando chegamos a um Turismo de Habitação, dão-nos a chave e até logo. Temos o espírito da alma portuguesa! O meu pai, que percebe de vinhos, fala dos vinhos aos turistas. É um impacto diferente. As pessoas vão-se apropriar. Vendemos *souvenirs* feitos cá em casa. As pessoas pediram-nos para bordar textos na almofada. É um *twist*. É experienciar de maneira diferente.

Temos bolinhos de anos. Conseguimos vender o que a região tem de melhor. Vinho da Aveleda; a *Quinta dos* [palavra não compreendida]. Pretendemos contribuir para o desenvolvimento local.

Acima falou em “*twist*”; pode dar-me mais detalhes relativamente esta expressão que utilizou?

Twist é elevar ao quadrado. É o detalhe que coloca no que faz e que, ao fazer, traz um mais adicional.

O que temos aqui que podemos promover? O Egas Moniz está sepultado na terra. Temos, neste lado da casa, seis quartos, da lealdade, da honra, etc., ligado aos valores morais de Egas Moniz e, depois, temos quatro quartos na outra ala. A casa chama-se *Solar Egas Moniz*.

Quando levamos o cliente ao quarto, fazemo-lo experienciar a história do Egas Moniz. Na ala nova, temos quatro quartos que são um tributo às quatro melhores coisas da terra: vinho, lenços dos namorados, vira, [palavras não compreendidas]

Futuramente, a ideia é fazer mais uns textos da casa, tentar melhorar o produto.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “a maior parte das pessoas preferem ficar mais nos apartamentos porque têm mais autonomia”??

Não temos essa modalidade. Quando viajo, prefiro fazer de comer para mim. Temos alojamento e pequeno-almoço. A maioria janta connosco. Há possibilidade de elas jantarem. Quando estão mais tempo, jantam connosco. Sou eu que sirvo à mesa e é o meu pai que serve os vinhos. Quando os clientes ficam mais tempo, passada uma semana já são da família, já comem connosco.

Para os clientes que estão mais tempo [?] fazemos comida adaptada. Quando vêm duas noites antecipadamente, pergunto à pessoa se ela janta. Na primeira vez jantam sozinhos. Se vêm duas vezes, no segundo dia já podem jantar connosco. Os que vêm uma semana e nós perguntamos se querem jantar à mesa connosco, têm aderido. As pessoas, numa estadia romântica, preferem estar os dois.

Um anfitrião disse-me o seguinte: “eu, enquanto pessoa desta área, acho que a maioria dos proprietários, cerca de 90%, são pessoas que têm uma casa que está aberta, mas de turismo não percebem nada. Acham que é só abrir a porta.”

Concordo a 100%. Das reuniões que tive relativas à Rota do Românico, acho que, durante alguns anos, as pessoas perceberam que era só abrir a porta. Os proprietários tinham outra formação que não a de turismo. Não chega ter a cama pronta, é preciso divulgar e promover o produto. Terem chegado a diversos canais tem a ver com o *know-how*. O facto de termos o *know-how* do turismo e das distribuições permite-nos saber qual é o mercado mais suscetível de aderir ao *Solar Egas Moniz*. Houve uma proprietária de uma casa em Baião que disse que não recebia ninguém. Eu perguntei-lhe se tinha *site* e ela respondeu que não, eu acrescentei que se a casa não tiver *site*, é como se não existisse. É preciso fazer contratos com as agências. Quais são os operadores que estão a vender o Norte de Portugal? Tentar saber qual é o cliente. *The Smallest is the New Big*. Somos completamente avessos ao turismo de massas. A ideia é trabalharmos a experiência turística de outra maneira. Se a Holanda está a trabalhar, quais são os operadores que estão a vender o produto, gastronomia. Estamos a entrar em operadores de *charming houses*. Estamos a tentar entrar na *smallest hotels* e tentar promover o *Solar Egas Moniz*.

O cliente que vem da *Booking* não é diferente do que vem dos operadores. Devido à comissão que damos ao *Booking*, estamos mais limitados.

Não temos um tratamento diferenciado consoante os clientes, oferecemos o bolinho caseiro, oferecemos a maçãzinha do campo. Fazemos a reserva, mas o hoteleiro tem de dar ao *Booking*. Os amigos recomendam amigos. Estou muito contente. Não interessa a quantidade. Entre ter a casa cheia e ter qualidade, os clientes ficam maravilhados. É como receber amigos (carinho, sorriso à porta, como foi a viagem?). É pôr-me sempre nos sapatos do cliente. É colocar-me sempre nos sapatos do cliente, preocupar-me com o cliente. Antes de ele ir dormir, perguntar se ele quer um chá. Se está satisfeito, se quer um cobertor extra.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “quando vim para cá, a primeira coisa que pensei é que só esperava encontrar clientes que viessem para cá não pensando que iam para um hotel”?

Concordo. Tenho a perceção que, quando os clientes vêm para cá, vêm pensando num registo que não é a hotelaria. No hotel, dão-lhes uma chave pensando que é a 512. Quando as pessoas chegam, sabem que não há receção 24 horas. É um conceito mais familiar. O cliente sabe que não é só mais um. Não é só um número.

Vou à cozinha e digo ao pessoal que quem vem é o João e a Maria e devem dizer: “Bom dia João, bom dia Maria, bom dia Maria”.

Uma proprietária disse-me: ”eu sou da opinião que o turista não deve ter uma sala em que estão todos ao mesmo tempo. Há muitas casas em que a sala é comum. Eu acho que estão mais à vontade em famílias separadas.”

Acho que os turistas devem estar todos juntos. Lembro-me de diferentes famílias na conversa a beber vinho do Porto. Eu acho que é importante isso do foco das experiências. É importante a partilha. Aqui é diferente.

Sirvo pequenos-almoços. Faço serviço de quartos. Faço o trabalho de vários departamentos. Sinto-me sem vida nenhuma. É um projeto que começa de manhã e só acaba à noite, quando os hóspedes se deitam.

O que acha da seguinte frase: “há casos de pessoas que gostam de conviver e outros que são uns bichos”?

Concordo. A maioria são pessoas que gostam. Clientes que entram no quarto fazem *check-in* e, depois, mais ninguém os vê; não são a maioria.

O que acha da seguinte frase: “sou mais apologista de receber fora de casa. Comecei dentro de casa. Dormir numa casa, às vezes com pessoas estranhas, é uma temeridade. Tinha um quarto pago. Muitas vezes estive sozinha. O meu marido não estava. Depois recebi fora”?

Eu vivo no Porto. Os meus pais vivem aqui. Não me faz confusão receber pessoas em casa sem ser nos anexos.

Um proprietário disse-me o seguinte: “nós, com 10/12 pessoas, já não conseguimos dar o atendimento personalizado de amizade que se dá a outras pessoas.”

Sinto, mas acho que isso é variável. Se tiver equipa e a equipa vestir toda a mesma camisola, acho que isso é possível. Se as pessoas tiverem filhos e não tivermos empregados. Uns têm mapa para ir ao Douro. É tudo tranquilo, se as pessoas levarem isso com tranquilidade. A maioria das pessoas espera o tempo para ser atendido.

O que acha da seguinte frase: “para mim, a concorrência desleal entre a concorrência direta baixou muito os preços. Há um conjunto de características a que se tem de atender para baixar os preços para metade. As próprias que baixam acabam por arrastar as

outras. É o mais fácil, em vez de arranjar estratégias para combater a crise. A curto prazo resulta, a médio não”?

Concordo. Isso é mais fácil. O mercado vai reagir e vai ter a casa mais cheia. A questão do preço é a experiência na casa e a qualidade. A partir de determinado preço não compensa. No inverno, os lucros são poucos para baixar. A partir de um certo preço não adianta vender. No Mar Vermelho estão todos a competir pelo preço. Não competimos. O *twist* vai ser a razão por que o turista vem cá. Esse não é o nosso cliente. Esse perfil de mercado é do cliente que está sempre à espera de promoções. Achamos que esse não é o cliente que estamos à espera. Isso é ter um cliente que está sempre à espera do *last minute*. Temos preço de uma semana. Baixar o preço para valores muito baixos? Nós não entramos nessa estratégia. Há hoteleiros que pensam que, entre vender nada e vender algum, preferem a segunda possibilidade. Baixando os preços, o cliente que aparece destrói-lhe o quarto. Achamos que não é por aí. Gente que pede 12 cervejas... o casal sueco que está ao lado não vai compreender. Os turistas que jantaram juntamente com eles devem ter achado: que medo! Dessa vez, tínhamos decidido fazer um desconto, o casal mostrou-se muito interessado. Descemos o preço. Mas o casal não sabia o espaço que ocupava (a liberdade individual não entra na liberdade do outro).

Este casal estava na piscina e estava sempre a pedir em voz alta: “*una cerveza!*” Eu acalmei os ânimos. Não foi nada de especial. Foi a tarde toda a pedirem cervejas e a beberem cervejas na piscina. Não eram o perfil de hóspede que nós pretendíamos. Pensamos em cobrar um extra pelos danos que fizeram nos quartos. Clientes deste tipo não são para nós. Foi a nossa primeira experiência. Não cobrámos porque jantaram e deixaram algum dinheiro na casa. Estamos a apalpar o mercado.

Se a pessoa está com o residente, está logo em contacto com o local. A maneira como transmitimos os sentimentos, as experiências ligadas à *Quinta da Aveleda*. Dizem-nos obrigado por termos recomendado estes locais que me deram uma experiência diferente. A forma como nós provamos os vinhos. O meu pai tem vinho do Porto de família que vem em garrações da Régua. Contamos as histórias e as lendas da região.

Quando temos carro, muitas vezes, telefonamos para atrativos aqui na região e levamos os hóspedes lá. Por vezes, se o cliente está meio perdido, o meu pai leva o cliente à Aveleda. O meu pai é capaz de fazer um papel com a tradução e fazer um pedido especial à dona do restaurante. Vamos buscar os clientes à estação. Explicámos ao pai que não podia emprestar o carro aos turistas porque não têm livrete.

As parcerias não são apalavradas nas reuniões com as pessoas. Dissemos que íamos mandar pessoas, esperando que eles também possam mandar gente. Estamos a trabalhar num produto chamado *Bike Hotel*. Vamos criar uma rota para o cicloturista. Em vez de ser o hotel para si que acolhe os turistas, é em rede. Vamos começar a trabalhar em rede com várias casas da região e com os monumentos da rota. Há uma quinta da região de que recebemos algumas pessoas. Sempre que estamos cheios, recomendamos o Vale Xisto porque é parecido. E eles fazem o mesmo. Ainda não tive nenhuma situação dessas. Queremos trabalhar sem voltar as costas a ninguém.

O que acha do seguinte testemunho: “os sites nunca devem favorecer. As fotos nunca devem favorecer. Nunca para mais sempre para menos. Eu tenho tido essas surpresas, pessoas que entram e que gostam”?

As fotografias devem favorecer o projeto. Devem transmitir a experiência. A ideia de fotos que consigam atrair e em que, garantidamente, a experiência da casa vá ser melhor. Estamos seguros da experiência que conseguimos transmitir. Tive clientes que conseguimos porque viram e quiseram vir. Se for ao nosso *site*, não tem fotografias do espaço todo.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “para mim, é muito importante, no turismo, o atendimento. É o mais importante, a maneira como se é acolhido. Mais do que o luxo da casa, é o atendimento”?

Estou de acordo. É logo ao abrir a porta a forma como acolhe. As reclamações que possam existir, já não reclamam. Comentários no *Tripadvisor*. As pessoas falam individualmente das coisas. Quando contratámos pessoal, estes tinham de saber receber. Não precisavam de ter formação. As pessoas circulam pela casa, o pessoal tem de ter sensibilidade. Saber receber bem as pessoas. O atendimento faz toda a diferença.

Nós, cá, não trabalhamos como nos restaurantes. Não temos tempos mortos à mesa. As pessoas vêm num *slow tourism*. Tentamos trabalhar com o detalhe. Estar sempre nos sapatos do cliente. O que ele precisa? O cliente parece que precisa de ajuda. Vamos ver se ele precisa de ajuda. O cliente é vegetariano? O que vamos sugerir para que possa tomar um pequeno-almoço espetacular?

Um hotel tem mais um serviço de hotelaria do que as casas de Turismo de Habitação. Aqui, estamos vocacionados no serviço ao cliente dos hotéis. Os proprietários em Turismo de Habitação restauram a casa e fazem o melhor que sabem. É o espírito português com um bocado de serviço ao cliente mais típico da hotelaria.

Quando os clientes me mandam um *mail*, trocamos logo dez *mails*. Tento criar a experiência antes de ele chegar. No *mail* de resposta, mando logo experiências que eles podem fazer. Se vão ao rio, digo para não se esquecerem de trazer o fato de banho. O cliente já está numa relação emotiva comigo. Temos umas fichas de *check-in*. Uma capinha que tem todas as reservas. Colocar água das pedras. A que horas jantam, o que jantam. Mais, assino Iva *and team*.

Quando as pessoas chegam, a minha mãe – que é quem está cá mais tempo – recebe-as e diz logo: olá, como foi a viagem? A minha mãe é muito mãe. Nós, cá em casa, temos muita oferta. Os hotéis cobram tudo. Nós não, tentámos diferenciar. Estava um calor incrível e deram-me uma limonada. E, no final, paguei só a noite e o pequeno-almoço. Isso requer tempo e dedicação.

Como foi a casa preparada para acolher o Turismo de Habitação?

Temos um sistema de reservas igual ao da hotelaria. Fiz formação de recursos humanos. Estive no departamento de limpeza. As senhoras limpavam e eu limpava a seguir, fazendo a inspeção da casa. Decorámos a casa ao detalhe, não para a família, mas para os turistas. “Isto não é a tua casa”, dizia ao meu pai. Há conceitos e casas diferentes. Já trabalhei na hotelaria.

Fiz uma *check-list* de como se limpa, do que é que eu digo, que espaço tenho de apresentar, etc.

Tudo o que tem a ver com casas solarengas e apalaçadas é Turismo de Habitação. A maioria dos Turismos de Habitação dá prejuízo. A questão, aqui, é conseguir trabalhar para fidelizar os clientes. Entre ficar aqui e ficar num hotel propriedade de outrem, preferi trabalhar aqui. Vamos ter de trabalhar bastante bem para conseguir rentabilizar. Acarinhámos uma casa diferente, que tinha um fator diferenciador. Não estamos à espera de enriquecer. Vamos tendo mais trabalho. Estou a falar com o Luís e a pensar que, há um ano, estava sentada num saco de cimento. Vimos mais de 5000 imagens para escolher o mobiliário. São móveis mais campestres.

O anfitrião não tem vida. É um projeto que, ao longo do dia, lhe consome o dia todo. É difícil conciliar com a outra profissão. Quando vou dormir, estou a trabalhar para mim, daí que a dedicação seja muito maior do que se for para um Amorim. Eu, depois, cuido da louça no final do jantar. Se tivesse uma casa com anexo, daria a casa e, depois, via-se.

Entrevista n.º 45: Entrevista presencial a Pimenta Correia, proprietário e anfitrião da Casa do Pinheiro, 5 de novembro de 2013.

Na temporada baixa não recebo ninguém, digo que está cheio. O preço do gasóleo está muito caro!

O que representa para si a Casa do Pinheiro?

Representa, acima de tudo, uma casa que tem sido ao longo dos tempos propriedade da família. E representa a minha reforma. Eu tinha uma vida profissional anterior. Há alguns anos, a casa teve um incêndio, que teve como ignição uma lamparina da capela. Resolvi assumir os encargos bancários e um suporte de rentabilidade que esta casa tem de ter.

Pode dar-me mais detalhes relativamente a esses encargos bancários que acabou de referir?

A casa foi reconstruída. Tive de recorrer à banca. Há que fazer as amortizações, pagar os juros. Para além do capital próprio, há amortizações para pagar os juros.

Teve incentivos financeiros do Estado?

Recorri a fundos por intermédio de uma empresa de Lisboa, que preparou a parte de viabilidade económica. Estava com uma pressa enorme para ter a casa reconstruída. A empresa disse que podia começar, o que eu fiz. Quando os senhores do turismo cá vieram, disseram que a casa não estava conforme o que tinha sido definido e perdi o acesso aos fundos. Isto por culpa daquela empresa. O projeto de arquitetura não teve direito a incentivo porque não cumprimos a regra de deixar a casa como estava aquando da vistoria. Perdi o financiamento de 60% a fundo perdido.

Porque teve tanta pressa em reconstruir?

A casa já estava a céu aberto havia muito tempo. Já tinha perguntado à empresa se podia ir andando. Quanto mais depressa pusesse o capital próprio a rentabilizar, melhor seria. Afinal de contas, não deu certo.

Tem de haver um projeto de viabilidade económica para se concorrer a fundos. Inicialmente, ia fazer com cinco quartos, mas, depois, tive de fazer com seis. A casa está na zona histórica e o IPPAR e a Câmara queriam saber o que ia ser feito aqui.

Quanto ao projeto de arquitetura da empresa, este mexia o mínimo na traça original da casa, criando, ainda assim, condições para o Turismo de Habitação. Foi possível conciliar as duas coisas.

Pode falar-me, por favor, das suas experiências como proprietário e anfitrião da Casa do Pinheiro?

Nos últimos dois anos, estou aqui a tempo inteiro, juntamente com uma empregada e a minha irmã. Eu estou na parte do entretenimento. Os hóspedes entram e está sempre alguém a sugerir

alguma coisa, por exemplo, uma visita a adegas de vinho verde. O turismo dá-se uns com os outros. Resume-se a isso.

Estou aqui a tempo inteiro, porque estou aposentado. Consegui uma reforma. A casa continua a produzir para os encargos que tem. A casa tem cerca de 1000€ de encargos por mês. A casa unicamente dá dinheiro para ela, consegue suportar-se a ela própria.

Como se sente enquanto anfitrião?

Chateia-me, às vezes, quero mexer-me e tenho a minha privacidade invadida. A parte má disto é a privacidade que se perde. É viver-se aqui e ter todas as portas franqueadas menos a do meu quarto. Muitas vezes, fazemos comida para eles almoçarem. A minha irmã faz um acompanhamento muito pessoal.

Não queremos só vender um quarto. Queremos vender também apoio, porque há hotéis mais baratos. Se não há mais-valia para quem procura esta hospedagem, é muito caro.

Ainda assim, há pessoas que não querem e fogem do convívio.

Pode falar-me mais do apoio que diz que presta aos hóspedes?

O acompanhamento é recebê-los no seio da família, é, se eles forem para a piscina, muitas vezes, levarmos um lanche de graça. O chá é servido no quarto. É esta a forma de receber que nos distingue de um hotel e do alojamento convencional.

Os hóspedes acabam por sair daqui com uma relação estabelecida connosco. Há pessoas que vêm três anos seguidos. Desde que abrimos, temos três famílias espanholas assim. Há outros que querem vir e que dizem que querem ir para onde os amigos foram. Temos ali comentários de situações em que os hóspedes gostaram de ter usufruído da casa.

Como foi a casa preparada para acolher o Turismo de Habitação?

Se a casa fosse para viver, os quartos não teriam ar condicionado. Temos de proporcionar mais condições do que sucederia se vivêssemos só nós cá. As casas de banho têm secadores, que acabam por servir para que a estadia seja cómoda e agradável. Temos *Wi-fi* e *fax*. É uma estrutura que tem de ser criada e que, de outra forma, não teria de ser.

É uma relação saudável. Troca-se experiências com os colegas sobre o que dar ao pequeno-almoço. Muitas casas patrocina o vinho da quinta. Há gente que pretende lanchar uma prova de vinhos e ficar a saber como isto funciona.

Um proprietário disse-me o seguinte: “a diferenciação é a forma como cada um recebe as pessoas”.

Não concordo, não acho que a diferenciação se manifesta dessa forma. A forma de receber é muito idêntica, até a fazer a cama! Onde a diferenciação é grande é entre o modo hoteleiro de receber e esta forma tradicional. Aqui, a relação continua quando eles saem do quarto. Tenho hóspedes que vêm os quatro dias e que não saem de casa. É a verdadeira diferenciação.

Falou acima de um modo hoteleiro de receber; pode falar-me mais sobre isso?

Acho que existe. É um sintoma que começa a ser cada vez mais um facto. Pessoas que não aparecem. Em que os donos fogem. Na minha forma de ver, são essas pequenas doenças que estão a dar cabo do conceito. A maior parte das casas estão no *Booking*, que é B&B. O hóspede que vem do *Booking* está a viciá-los na simplicidade do acolhimento. Mas, se não estiverem no *Booking*, é complicado.

Anteriormente, estávamos na *Manor Houses* e na *Top Rural* que me enchiam a casa. No ano passado, não consegui encher a casa e passei ao *Booking*. Não faço parte da TURIHAB, esta associação encaminha o hóspede da *Booking* para as casas.

O que acha da seguinte frase: “ a maioria dos Turismos de Habitação dá prejuízo. A questão, aqui, é conseguir trabalhar para fidelizar os clientes”?

Concordo. Fidelizar um cliente pressupõe que ele volta. Mas isso não vale mais do que 10%. Vale muito mais a sugestão do cliente para o grupo que vem a Ponte de Lima. Ponte de Lima, em três dias, está gasto. Foi aos restaurantes, às adegas, a Braga, porque em Ponte de Lima o que viu, está visto. Os tais 10% são importantes. É o cliente que vem e está no jardim, teve-se duas de conversa com ele. É muito pouco. Muitas vezes, chegam-me aqui hóspedes que perguntam se fulaninho esteve aqui e esteve.

Evito os peregrinos no mês de julho e agosto. Não dão tempo para nada. Temos muitos peregrinos. Evitamos em julho e agosto porque ficam só por uma noite. Só se houver um quarto que ficou por ocupar ou só se marquei com quatro a cinco dias de antecedência. Fazemos o mapa do mês. Atribuímos os quartos, uns são melhores do que outros. Dou os quartos melhores a quem vem mais tempo. Se tiver quartos vagos, mostro-os às pessoas.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “o cliente que ficou uma semana não é o mesmo que fica um dia”?

Os clientes que vêm uma semana têm um roteiro. O cliente que vem um dia não é nada organizado. O cliente de longa duração sabe exatamente onde vai. O de um dia pode-se convencer a ficar mais dias, é muito frequente. O que está muitos dias tem mais intimidade connosco ao fim de um dia ou dois. O que fica um só dia [tem menos] intimidade.

Uma anfitriã disse-me o seguinte: “quando os clientes me mandam um *mail*, trocamos logo 10 *mails*. Tento criar uma experiência antes de ele chegar. No *mail* de resposta, mando logo experiências que eles podem fazer. Se vão ao rio, digo para não se esquecerem de trazer o fato de banho. O cliente já está numa relação emotiva comigo.”

Aqui não. Mesmo através dos canais mais tradicionais de Turismo de Habitação, não.

O que acha da seguinte frase: “os hóspedes chegam e dizem: brutal! É parecido com o que estava na internet. Temos fotografias realistas do que, na realidade, vão encontrar na casa”?

Sim, a imagem que está na *internet*... tem de haver um processo sério, a imagem tem de ser real. Temos de ter a imagem mais real possível.

Uma proprietária disse-me o seguinte: "sou mais apologista de receber fora de casa. Comecei dentro de casa. Dormir numa casa, às vezes com pessoas estranhas, é uma temeridade. Tinha um quarto pago. Muitas vezes, estive sozinha. O meu marido não estava. Depois, recebi fora."

Aqui não. Essa hipótese não se põe. Muitas vezes, a minha mãe e a minha irmã estão sozinhas em casa, mas tem de ser. Há muita casa que tem anexos. Aqui, não temos outra alternativa. Tenho de abrir a casa toda. [...] Tenho de tolerar gente que não paga. Sucedeu-me um pagar com um cheque sem fundo!

O que acha da seguinte frase: "há um senhor no Alentejo que tem uma quinta e acompanha os turistas a ver os pássaros no monte. Eu tenho uma família, não me posso dedicar. Não é para isso que me meti no turismo"?

Há pessoas que estão no Turismo de Habitação, não a procurar o contacto, mas quando ele se dá [palavras não compreendidas] há um contacto muito grande entre pessoas que operam nesta área.

A clientela portuguesa é residual, temos, sobretudo, estrangeiros.

E quanto ao pessoal, forma-os para contactarem com os hóspedes?

Não há necessidade de confrontar a empregada com os turistas. A empregada trabalha na retaguarda. Não havia possibilidade de arranjar pessoas que servissem as coisas e para falar línguas, ainda menos.

Um proprietário disse-me o seguinte: "o mais custoso foi a parte legal das licenças. O Turismo de Habitação não tem de seguir à risca todas as regras de um hotel, mas há coisas que tens de cumprir, uma delas é a legalidade para dar funcionamento".

O SEF e uma série de coisas no fornecimento de informação, contabilidade, etc. A casa tem uma avença mensal com uma contabilista. Tem um programa para dar números ao INE. Quando um turista chega, tenho três dias para enviar os nomes. Há que cumprir, tive, no outro dia, os tipos do SEF que queriam ver a documentação. Uma casa destas está sujeita a que entrem indivíduos da ASAE para fiscalizar.

A nossa formação é mínima. Falamos uns com os outros para sabermos como agir relativamente às exigências. Mas as coisas têm de funcionar. Tenho oito dias para comunicar ao INE quantos hóspedes tive e quanto faturei. O INE envia avisos. As coisas funcionam assim. Se temos de ter pessoas a fazerem essas coisas, o melhor é fecharmos portas.

O que acha da seguinte frase: "para usufruirmos de qualidade e a mantermos, temos de ter um preço acima da média"?

É um problema. Não mexo na tabela desta casa desde que a abri. Desde há cinco, seis anos que a casa tem o mesmo preço. Os custos fixos são tão elevados que eu não me aguento, não tenho hipótese. Abri a casa há seis anos. Desde que abri a casa, o gásóleo aumentou muito de preço, em termos de energia é muito dinheiro. E, ainda, os pagamentos especiais por conta. Nesta

época, os hotéis podem baixar os preços, coisa que eu não posso, porque os custos fixos são incomparavelmente maiores do que os do hotel.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “as casas maiores, com maiores dimensões, têm de ter mais regras. Eu, que tenho menos gente, tenho de ser mais flexível. Eles levantam-se e têm tudo às horas que querem. É muito agradável”?

É fundamental. Há um mercado interessante, o dos peregrinos. O peregrino sai às 6 horas e às 5 horas da manhã, tem de ter o pão torrado, que eu torro. Crio-lhes uma marmita. Tenho de torrar o pão muito bem, se eles se atrasam mais do que cinco minutos já fica frio. Há que dar às pessoas aquilo que elas pretendem. Há quem peça um farnel.

Vêm do hotel da Bagoeira, em Barcelos, até aqui. Às vezes, vou pô-los a Rubiães. Dou algum apoio para fazer um conceito diferente. Está cada vez mais na moda, isto das peregrinações, nos últimos anos, tem-se desenvolvido muito.

Um proprietário disse-me o seguinte: “o prazer do Turismo de Habitação é fugir à pressa quotidiana. São pessoas que fogem do *stress* para viajar no tempo. Há que manter o mobiliário para que, quem entre naquela porta, sai do seu lugar habitual. Eu acho que a humanidade gosta disso.”

A maioria dos tipos de hóspedes deste alojamento vem para usufruir o que entende que se vive numa casa antiga, ver o mobiliário e como se vive nestas casas. Perguntam quantos anos têm as coisas. Perguntam como fizemos: ardeu tudo e compramos mobiliário de época para fazer algo de parecido com o que havia.

Tenho mais duas quintas rurais. Quando ligam para cá e querem uma casa com cozinha, digo que aqui não temos, mas temos uma casa desse tipo a dois quilómetros. Aí já têm a parte agrícola. Os clientes que vêm para aí não estão para cozinhar, nem fazer a cama. Querem ir a um restaurante.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “é a nossa filosofia criar uma forma de estar diferente no mercado”?

É tudo aquilo que dissemos: um conceito diferente das coisas. Se fosse igual, ninguém vendia nada. Temos aqui hotéis ótimos, com todas as comodidades, por 30/40 euros. O *Paço de Calheiros* e a *Casa da Lage* têm outro preço.

Entrevista n.º 46: Entrevista presencial a Miguel Barbosa, anfitrião e proprietário da Casa do Barreiro, 12 de novembro de 2013.

O que representa para si a Casa do Barreiro?

É uma casa que sempre esteve na família. Por volta dos anos oitenta, criou-se a TURIHAB. Um tio meu solteiro foi um dos fundadores. Entretanto, o meu tio faleceu e a casa ficou para os meus pais. A partir daí, começou a minha ligação direta. Pretendemos a manutenção do espaço, porque achamos que o turismo não é viável de outra forma. Dando para a manutenção, ficamos satisfeitos.

Pode falar-me, por favor, das suas experiências como proprietário e anfitrião da Casa do Barreiro?

Tenho algumas dificuldades em trabalhar no turismo. Trabalho na área agrícola. O turismo dificulta o trabalho na área agrícola. Recebe-se todo o género de pessoas, que se gosta e que se tem menos prazer em receber.

Aqui, vivemos o Turismo de Habitação de uma forma diferente das outras casas. Os hóspedes vivem nos mesmos espaços que nós. Se forem pessoas que se identificam, tudo bem, senão, é um problema.

Há um problema no Turismo de Habitação porque não há uma standardização das casas. Nunca se sabe o que vai acontecer. Uma pessoa fica surpreendida pela positiva, outras acham que é um hotel, coisa que não é. Estamos abertos a receber todo o tipo de gente. É o cliente estrangeiro que valoriza mais o que temos para oferecer.

O que têm para oferecer?

Como alojamento, a possibilidade de permanecer numa casa com 300 e tal anos. Muitos espaços com oferta de comunidade. Somos engarrafadores e produtores de vinho; os hóspedes podem sentir a casa como própria enquanto cá estão.

Temos outros tipos de serviços que são atividades de empresas locais, em que as pessoas, se quiserem, podem fazer diretamente marcações.

Como gere o acolhimento a hóspedes que estão à espera de uma hospedagem tipo hotel?

As pessoas de hoje em dia fazem as marcações através de *sites*. Pomos as fotografias o mais realistas possível. Nos quartos, não temos televisão, mas temos apartamentos onde temos televisão. Temos a sala, onde está a televisão. No hotel, os hóspedes chegam e vão para o quarto. O pequeno-almoço aqui é conjunto, comum a todos os hóspedes. Os hóspedes têm horários incompatíveis, mas a minha mulher tenta tomar pequenos-almoços com eles.

Os hóspedes têm sempre a opção de estarem mais isolados dentro da habitação, preferindo o alojamento nos apartamentos à casa. Dentro da possibilidade que temos, tentamos ter os quartos o mais confortáveis possível.

Como se sente enquanto anfitrião?

Não sou aberto. Tenho dificuldade na relação. Ter muito trabalho dificulta a relação. Tento saber se estão a gostar. A minha mulher é que faz um acompanhamento maior. Oferecemos sempre uma garrafa na piscina. Se estamos na piscina, oferecemos um lanche. Temos um bar *self-service* para os hóspedes se sentirem à vontade. Temos uma funcionária das oito à meia-noite, para qualquer coisa que necessitemos.

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

Foi preparada pelo meu falecido tio na década de 80. Foi um projeto financiado para implementação do Turismo de Habitação. Todos os anos tentamos fazer obras, algum benefício à casa. Se for feito de uma vez, é impossível.

Um proprietário disse-me o seguinte: “no inverno, não compensa trabalhar uma noite ou duas. Eu digo que, no mínimo, duas ou três noites.”

Pior do que compensar ou não, as nossas casas não são confortáveis para receber convenientemente no inverno. Fechamos em setembro e abrimos em maio. Não devemos condicionar os turistas que nos visitem uma ou duas noites. Quando vieram para cá, a TURIHAB impôs que as reservas fossem de dois ou três dias. Se estiverem dois dias, não têm trocas de lençóis, o arranjo do quarto que está ocupado é muito mais simples do que o quarto para nova estadia. Para receber hóspedes, a caldeira gasta 80 a 100 litros de gasóleo por dia, valor superior à dormida, sem garantir que o quarto, no inverno, estaria nas melhores condições para receber.

O que acha da seguinte frase: “o rendimento que o turismo consegue obter não chega para suportar os custos fixos desta unidade. São outras receitas que os proprietários têm de ter, outras fontes de rendimento”?

Não estou totalmente de acordo. O que acontece é que as pessoas nunca fizeram contas ao tempo que dispõem para concederem à atividade. É uma atividade pouco rentável por ser sazonal. Os valores da estadia desceram. Com a crise, as pessoas tiraram menos férias. É uma atividade sazonal, que se realiza num tempo curto. O tempo que disponho para a atividade é reduzido. Se, na época alta, disponibilizar pouco tempo e contratualizar muita mão-de-obra, não dá. Já há 10 anos que não tiro férias no verão. Não posso abandonar o negócio para tirar férias. Aqui, beneficiamos de ter duas atividades que se complementam e dão alguma rotatividade. O grande problema do turismo é um ciclo: as receitas baixaram, as pessoas recebem menos dinheiro fazem menos obras à casa e ressentem-se na satisfação dos clientes. Não há Turismo de Habitação, Turismo Rural é muito vago. A TURIHAB tem três classes e, se quiser, vai para a C ou A. Se for para a C, tem mais baixo custo. A casa vende muito pela imagem. Tenho pátios fechados. A cor da casa também ajuda.

Um proprietário disse-me o seguinte: “tenho sensibilidade para saber quando as pessoas que estão cá querem conversa”.

Não sei se é assim. Julgar as pessoas pela aparência não dá muito resultado. As pessoas têm obrigação de ter algum contacto. À vista, temos alguma dificuldade em saber se são pessoas que querem conversar ou não.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “se você tem um pé-de-meia razoável e tem uma casa de família, candidata-se a um empréstimo, adapta-o recorrendo aos fundos comunitários. O valor da casa que é capital próprio não é considerado. Você tem de pôr do seu pé-de-meia. Tem de pôr uma fatia bastante grande. O que seria normal é ir a um banco. Os bancos não emprestam, por isso, você não faz nada. Deixa degradar-se a propriedade”?

É uma ilusão que temos de ir ao pé-de-meia. Só tem de ir quem quer fazer grandes investimentos. Há quem tenha tido dificuldades e há quem tenha pedido empréstimos e esteja em apuros para pagar dívidas ao banco. Para ser lucrativo, o anfitrião tem de se dedicar a 100%. Quem pensar em ir aos bancos é difícil...

Fazemos 10.000€ de investimento ao ano na casa, temos de manter a casa reparada.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “podemos reduzir ao máximo o número de ativos, reforçando-os quando se justificar”?

Quantos menos encargos fixos tivermos, melhor. Quem estiver nesta atividade, tem de dar muito de si. Só usar gasóleo quando tem hóspedes, quando não se tem, não se pode gastar gasóleo. Temos uma funcionária fixa todo o ano. O turismo permite que a funcionária esteja todo o ano. Não podemos ter uma funcionária todo o ano e recorrer sempre a mão-de-obra externa, sempre que temos necessidade. Se a maior parte do trabalho não for feita por nós. A imagem de imobilismo dos proprietários já não é possível. Agora, com dinheiro, tudo é possível!

O que acha da seguinte frase: “servia jantares à mesa e, às vezes, podia haver um hóspede que falava muito e os jantares eram intermináveis. As pessoas eram forçadas a comer em conjunto”?

É possível. Normalmente, não servimos jantares; quando servimos, tentamos não estar à mesa. Tentamos que as pessoas estejam sozinhas. Quem está à mesa, está sujeito. Se quiserem conversar, conversam. Não gosto de estar à mesa; se estiver de fora, consigo controlar melhor. A relação de cliente e prestador de serviço pode levar a relaxe e situações negativas.

O que acha da seguinte frase: “assim, nos apartamentos, estão mais à vontade. Já vão direcionados. Quando temos reservas menores, recebo-os na casa para rentabilizar o espaço, porque dá mais trabalho a limpar e a aquecer. Quando têm bebés preferem ficar lá fora”?

A opção tem de ser sempre do cliente. Nos apartamentos temos uma *kitchenette*. As crianças pequenas berram, pelo que os apartamentos são, normalmente, escolhidos por estas famílias.

Quem vem, deve escolher a situação que mais lhe convém. O que dá mais deve ser escolhido e o que dá menos deve ser posto de parte. Quem vem, tem de tirar o máximo de partido.

O que acha da seguinte frase: “se me pergunta se é uma vocação, digo-lhe que não é. É uma obrigação. Há uma quebra de intimidade”?

É verdade. Quem vive do lado de fora pode ter a imagem que é muito engraçado. A minha mãe, às vezes, tem vontade de conhecer, mas, para quem vive a atividade no dia-a-dia, quem tem a parte principal, é, sem dúvida, difícil. As casas de Turismo de Habitação deviam ter a casa principal aberta. O proprietário está a abdicar da sua privacidade, mas tem de se abdicar de umas coisas para se ter outras.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “a princípio, pensou-se que a forma de acolhimento seria a matriz do Turismo de Habitação. Isso nunca foi alterado, mas as pessoas começaram a verificar que era uma tontaria e foi-se reduzindo como se entendeu”?

É uma mais-valia que podemos ter em relação a outros alojamentos. É o atendimento. É aí que podemos ganhar pontos. Esta será das casas que podem receber mais pessoas. Os pequenos-almoços podem ser servidos à mesa sem *self-service*.

Se não for pela empatia, onde vamos buscar os benefícios? Na comodidade, não. As perdas energéticas da casa, humidades, caixilharias, são fatores contra. Os fatores devem ser aproveitados. Normalmente, oferecemos as bebidas do bar *self-service*. O controlo do hotel, aqui, deve funcionar ao contrário: vai jogar ténis quando quer; quando quer, vai à piscina; quando quer, vai passear.

Um proprietário disse-me que “há pessoas que vivem só disto. Mas, para nós, não faz muita diferença. Faz uma diferença relativa. Mas houve casas que fecharam”.

Isto é a nossa habitação. Funcionaria todo o ano, de qualquer forma. Se o alojamento começasse a quebrar, se tivéssemos dificuldades, acabaria com os custos fixos decorrentes de receber pessoas. Se tiver a casa para si, não precisa de ter a casa tão conservada. Isto obriga a não abdicar da conservação da casa porque, se tivemos hóspedes, temos de ter a casa preparada. Se não tivermos hóspedes, a degradação instala-se até sem darmos disso conta.

Se não se ganhar dinheiro, mas se se conseguir uma boa conservação das casas, já é um “bom” negócio. Já não se perde tudo. Bom, bom era ganhar muito dinheiro...

O que acha da seguinte frase: “eu faço parceria com a parte cultural. Ficam mais dias. Divulgo Viana no seu todo e não só a casa. Nós não podemos nem devemos divulgar só a casa, mas, também, a terra e os arredores e as atividades que nós tenhamos”?

Acho que sim. Essa devia ser uma obrigação do próprio município e não das casas. Se for lá fora, tentam-lhe vender 1001 atividades. Cá, esperam que as pessoas vão ao posto de turismo. Se as pessoas estiverem ocupadas em atividades, ficam mais tempo. Os municípios teriam interesse nisso. Em julho, agosto e setembro, podia ser criado um roteiro. Os autocarros estão parados. Era uma forma de, em três meses, cobrando um custo reduzidíssimo, mostrar as

valências da região. Quando o Estado apoia uma atividade como o Turismo de Habitação com crédito a fundo perdido, devia promover mais a atividade para ser ressarcido. Aqui, dá-se dinheiro e se der, deu, se não der, não deu. A autarquia não manifesta interesse no Turismo de Habitação.

Dentro do possível, as casas devem divulgar as atividades. Os percursos, porque são oferta estrutural. As casas com lotação máxima de 20 pessoas, aderindo umas e as outras não, é para começar e acabar no mesmo dia.

Podia haver dias temáticos; seis dias temáticos e um dia de descanso. A autarquia devia começar um serviço global e, depois, talvez as empresas pequenas fossem atrás.

A TURIHAB já devia ter uma linha de sabonetes, compotas. As casas valem pela diversidade, mas é, também, estandardização na qualidade. Agora, isso dá algum trabalho. Há associados com produção de vinho. Porque não optar pelos produtos da região? É assim que se pode ganhar mais alguma coisa.

Uma altura que devia estar fora de série é a Páscoa. A festa no Minho tem tudo para vender e só há 10 ou 15% de alojamento ocupado.

Uma anfitriã disse-me o seguinte: “decorámos a casa ao detalhe, não para a família, mas para os turistas. Isto não é a tua casa, digo ao meu pai. Há conceitos e casas diferentes.”

Não concordo. Temos de vender uma forma de viver nas nossas casas, senão corremos o risco de pôr tudo a perder. Temos uma casa de família que recebe hóspedes como se fosse em casa deles. Pode haver hóspedes que não querem, mas isso foge à essência dos princípios do Turismo de Habitação.

Tentamos conservar tudo o mais possível parecido com a origem da casa. Tentamos conservar a manutenção. Sempre que introduzimos mobiliário, compramos móveis de época ou cópias. Os apartamentos que foram uma adaptação do espigueiro já estão mais modernos. O nosso objetivo com a casa foi tentar que ficasse com o aspeto de há 300 anos atrás.

Muito dificilmente as casas podem ter o conforto do hotel construído com tecnologia do século XXI. Se fizermos como o proprietário, corremos o risco de perder a identidade.

Evitamos receber em adiantado para que, se as pessoas fizerem uma reserva longa e não gostarem, não tenham de pagar. Todas estas situações são maneiras de contornar a lacuna que uma pessoa tem. Por exemplo, apareceram clientes que costumavam vir a esta casa e foram para um quarto mais pequeno em que não costumam ficar. No dia seguinte, disseram que, no quarto ao lado, era só barulho, sadomasoquismo com chicotes, etc.

Assim, pedimos desculpa e não cobrámos nada pela noite; se já tivéssemos cobrado antes, era pior.

Já tivemos pessoas que fugiram sem pagar, é impossível controlar. Na melhor casa há sempre coisas que correm menos bem. A *Booking* tem uma pontuação e é uma vantagem.

Pode falar-me acerca da seguinte frase: “a maior parte das casas estão no *Booking*, que é B&B. Os hóspedes que vêm do *Booking* estão a viciá-las na simplicidade do acolhimento. Mas se não estiverem no *Booking*, é complicado”?

Quem quiser ter trabalho tem de estar no *Booking*. Se consideram que o *Booking* é nivelar por baixo... Tenho dúvidas acerca desse comentário, mas vejo no *Booking* hotéis de enorme categoria. Não sei o que seria das casas sem estarem, neste momento, em *sites* como o *Booking*. O cliente vai fazer a reserva ao *Booking* mas a pesquisa da casa fá-la noutros *sites*. Mas sabe que, no *Booking*, tem o melhor preço, que é muito importante para a reserva. Se estamos à espera que as pessoas nos venham bater à porta ou, muito menos, se ficamos à espera que o posto de turismo nos traga turistas. Do posto de turismo não recebo ninguém ou então perguntam se podemos fazer provas de vinhos em cima do joelho. Em cima do joelho não gosto de fazer nada.

Um proprietário disse-me o seguinte: “fidelizar um cliente pressupõe que ele volta. Mas isso não vale mais do que 10%. Vale muito mais a sugestão do cliente para o grupo que vem a Ponte de Lima.”

Acho que tem lógica. Quem nos visita, se viesse a Ponte de Lima, queria vir, num ano, a uma casa e, no outro ano, a outra. Os hotéis têm mais facilidade. Os atrativos da casa são a arquitetura. Não quer dizer que as pessoas não voltem, que, às vezes, têm mais afetividade. Pessoas que vêm e cujos filhos têm mais afetividade com os nossos filhos. A sugestão tem importância. Uma grande classe, agora nossa cliente, são os emigrantes que não querem ficar em casas dos pais e ficam aqui. O mercado espanhol era mais representativo até aqui. O mercado de emigrantes, que nós diríamos que não eram capazes de valorizar este tipo de turismo, são clientes que vêm agora mais em agosto.

A *Booking* representa 70% do negócio. Pagamos um preço mais alto e são estadias mais curtas, mas a visibilidade é espetacular e tem comentários que condicionam as pessoas que os leem. Há poucas zonas em Portugal com tanta incidência de Turismo de Habitação como Ponte de Lima. Não se vende o Turismo de Habitação porque não é conhecido. Se se promovesse devidamente nos países do Norte da Europa, estou convencido que haveria muita oferta se houvesse essa passagem de informação. Só a nível político se podia promover. Espanha não tem o meio-termo do preço, só tem os *Paradores*. Os nossos preços são muito competitivos para a oferta que temos. Hoje em dia, estamos equiparados aos preços dos hotéis. Funciona como uma exportação.

Entrevista n.º 47: Entrevista presencial a Filomena Abreu Coutinho, proprietária e anfitriã da *Casa das Pereiras*, 26 de novembro de 2013.

No inverno, a manutenção é muito cara! Só tenho três quartos, o que não é rentável, não dá para juntar dinheiro. Se tivesse seis quartos, ainda daria. Aqui à volta, em Ponte de Lima, há muitas casas... Vamos ver...

O que representa para si a *Casa das Pereiras*?

A casa era de um tio do meu marido. Na família, havia muitos solteiros e ele era um deles. Deixou-lhe a casa em muito mau estado. O meu marido fez obras muito grandes, que duraram quase dois anos. Estava tudo mal conservado, viam-se as telhas. Sou alentejana, mas já estou cá há mais de 40 anos.

Fazem muita animação em Ponte de Lima. Vem gente de todo o país no verão.

Pode falar-me um pouco mais das obras que o seu marido fez na casa?

Foi tudo remodelado. Havia sítios onde se via o teto. O meu marido fez uma placa. Precisámos de pedreiros e carpinteiros. Os carpinteiros foram difíceis de arranjar.

Uma vez, um advogado comunista que conheci, que era muito honesto, disse-me que, no futuro, isso de viver de caseiros ia acabar. Disse para deixar ir até ao fim.

Temos, também, uma outra quinta perto de Viana do Castelo, o *Solar de Cortegaça*. A nossa parte era muito grande, tínhamos a maior parte da quinta. O telhado do lagar caiu. Eu recebi um dinheiro e resolvemos arranjar aquilo.

O *Solar de Cortegaça* está a norte. Só para limpar a casa, pediam 10.000 euros. Eu não tenho dinheiro para a sustentar, tenho pena. Há um senhor em Barcelos que pretende arrendar aquilo. Muita gente dizia que eu era maluca por estar a fazer isto. Vamos aproveitar. Tem quatro quartos de banho, uma cozinha, vou ver se a rentabilizo para banquetes. Não posso abrir ao Turismo, porque não tenho ninguém para lá pôr. Disse-lhes que não tenho turismo. Tenho uma cozinha enorme. Tenho de meter água da companhia, se vai lá a ASAE acaba com aquilo. Estou a ver se o inverno passa rápido para abrir em maio.

Pode falar-me, por favor, das suas experiências como proprietária e anfitriã da *Casa das Pereiras*?

Não tenho razão de queixa. A não ser numa vez.

Logo depois do 25 de abril, uma senhora chamada Laura Ashman quis fazer lá no Alentejo Turismo de Habitação, mas os presidentes da Câmara comunistas não quiseram. Uma vez, tivemos uns australianos que vieram e acharam o quarto tão bonito que quiseram ficar. Temos isto aberto há 30 anos e só uns é que ficaram a dever, uns peregrinos que vieram de Santiago de Compostela.

Temos de inventar coisas para ganhar dinheiro. Não dá para pagar as contas. Não dá rendimento.

Como foi a casa preparada para acolher o Turismo de Habitação?

Não foi preparada. Estava como era. Cada quarto tem uma casa de banho. Isto tinha um crescente em cima que foi retirado e, assim, perdemos cinco quartos. Durante as obras, ficámos a viver dois anos numa tia. A casa é grande. Durante algum tempo, fomos viver para os crescentes. Não recorremos ao Fundo do Turismo para fazer as obras. O tio do meu marido deixou um pinhal para que ele fizesse as obras. Quanto ao *Solar de Cortegaça*, passámos três anos a pagar só juros e, depois, o pagamento foi parcelado por sete anos.

No salão aqui em baixo, durante algum tempo, fiz jantares para os turistas. Tinha uma rapariga que cozinhava os jantares. Foi o dinheiro disso que me ajudou a pagar tudo. Uma amiga que também tinha turismo, às vezes, mandava os turistas para cá. Vinha, até, gente da Madeira cá jantar. Tinha um salão muito grande. Foi uma emergência para pagar. Agora, com a ASAE, tenho medo de fazer isso, porque não tenho cozinha para tal. Até a mãe do Alberto João Jardim esteve aqui.

Um proprietário disse-me o seguinte: “quer o convento, quer o forte são muito espaçosos, só nos encontramos se quisermos. Se não houvesse os circuitos alternativos, não daríamos um passo sem esbarrar com os hóspedes.”

Temos um preço com pequeno-almoço e um preço sem pequeno-almoço, porque alguns turistas apenas querem ficar à beira do centro sem pagarem muito. Quase todos querem pequeno-almoço. Falo mais com os turistas ao pequeno-almoço. Eles vêm para cá para viajar, estão pouco tempo aqui. O contacto connosco é mais ao pequeno-almoço. O pequeno-almoço não dá lucro. Peço-lhes 10€, damos compota, manteiga, leite, gasta-se o dinheiro quase todo na confeitaria.

Vivemos na ala direita e os hóspedes estão na ala esquerda. Os hóspedes não estão nesta sala, só quando querem falar connosco. Gostamos mais dos estrangeiros, fazem a vida mais independente. Com os portugueses, o mesmo não se passa, são mais cansativos. Temos, lá em baixo, um bar e uma sala onde eles estão.

Quando havia aqui uma discoteca, estiveram aqui uns australianos que disseram que nunca estiveram num sítio tão barulhento. A discoteca era uma pouca-vergonha, vinham de lá drogados. A discoteca, entretanto, fechou e a vida noturna está situada mais para baixo. Ainda assim, não recebemos pessoas na “Vaca das Cordas” ou nas “Feiras Novas”. Não quero ter turismo nesses dias!

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “há algum relacionamento que não é estritamente hoteleiro. Há relacionamento fora do profissional”?

Há mais relacionamento, é diferente, não é o mesmo que na hotelaria. Há mais conhecimento das pessoas. Se há alemães, eu não percebo patavina. Se são portugueses, temos mais convívio. Uma vez, vieram portugueses que até trouxeram penico. Não era gente para vir para aqui. Eu não estava contente com esta gente. Tinham muito dinheiro, mas não tinham educação [...].

Pode falar-me da seguinte frase: “o grande problema do turismo é que é um ciclo: as receitas baixam; as pessoas recebem menos dinheiro, fazem menos obras à casa e ressentem-se na satisfação dos clientes”?

Acho que estas casas precisam de poucas obras de reparação. Fazem-se reparações que seriam necessárias para nós cá vivermos, mas não seria por causa dos turistas. Se há um cano, se há o motor do poço a precisar de reparação, temos um jardineiro que percebe de tudo. É ele que nos tem valido.

* * *

A Laura Ashman criou a PRIVETUR, que instalou numa casa minha aqui ao lado (e eu não lhe cobrei renda). Ela teve muita importância para o Turismo de Habitação. Ela veio para aqui porque o Dr. João Abreu Lima, seu amigo, que era presidente da Câmara de Ponte de Lima, tinha uma casa aqui. O meu marido foi um dos entusiastas, porque gostava muito de conviver, eu não tenho tanta disponibilidade para ver os turistas. A Laura Ashman era muito dinâmica, trabalhava no Fundo do Turismo.

Agora, há muitas casas. Isto, se, realmente, houvesse gente, dava bom resultado. Este ano melhorou um bocadinho porque o posto de turismo enviou mais turistas. Eu, dantes, era a 11^a casa, mas fui reclamar ao posto de turismo e agora têm-me enviado mais. Também aparecemos num guia do *routard*.

Agora estou com esperanças. Fiz obras na quinta. A obra está feita e, assim, economizo mais. O turismo é sempre arriscado, tenho de dar a chave aos turistas para eles entrarem e saírem.

Entrevista n.º 48: Entrevista presencial ao proprietário e anfitrião da *Quinta do Bárrio*, 3 de dezembro de 2013.

O que representa para si a *Quinta do Bárrio*?

É uma propriedade minha. Aquilo que comprei há anos e, agora, recuperei. As obras acabaram em 2012. Duraram quatro anos.

Porque comprou esta casa?

Era emigrante, na altura, vim cá passar férias em agosto e comprei. Alguém me disse que estava à venda e comprei. Nasci e fui criado na lavoura. Comprei a propriedade, não só por causa da casa, mas, também, por causa dos terrenos. Comprei em 1979 ou 1980.

Quando abriu a casa ao turismo? Abriu este ano a casa ao turismo e, neste mesmo ano, pu-la na *internet*.

Pode falar-me das suas experiências como anfitrião e proprietário da *Quinta do Bárrio*?

As experiências são boas, em princípio. Isso vê-se na *internet*. Sou eu, o meu neto e a minha filha que gerimos o turismo. Tudo o que é pela *internet* compete ao meu neto. É ele que vê as reservas. Temos quatro quartos e quatro apartamentos, no que diz respeito ao turismo. A ATAHCA deu um apoio. A ATAHCA veio fazer fotografias, mas aquilo parece que não resultou. Só recebemos apoios da ATAHCA.

Como foi elaborado o projeto económico de investimento na casa?

Paguei a um arquiteto. Fiz o projeto em 2001. O projeto foi metido no Ministério da Economia e saiu reprovado. O orçamento era alto demais. O tempo foi passando. O projeto de arquitetura ainda existia e, mais tarde, resolvi fazer isto à minha conta. O apoio da ATAHCA veio depois.

Como foi a casa preparada para acolher Turismo de Habitação?

Antes de abrir isto ao turismo, tive de ter um alvará. Não foi ao azar. Resolvi fazer as obras porque, de tempo a tempo, é preciso investir. Porque se se mete só um telhado novo, daí a pouco chove em casa. Resolvi meter o telhado novo e restaurar completamente a casa. Ao menos assim, a casa fica para os meus netos e para a minha filha. Tenho gasto muito dinheiro na casa. Fiz publicidade numa empresa que gere a publicidade da casa.

Entrevista n.º 49: Entrevista presencial a Helena Meireles, proprietária e anfitriã da *Casa das Paredes*, 11 de dezembro de 2013.

O que representa para si a *Casa das Paredes*?

Uma herança que nós devemos manter, melhorar e transmitir. Não deixa de ser um fardo. Há casas que se herdam e que se compram. A casa foi comprada pela família. Por isso, está no coração. A casa não é um bem material, é um bem afetivo. O ideal é transmitir a casa melhor do que a recebemos. Uma casa destas requer muita manutenção. O ideal era, mesmo, transmiti-la em melhor estado para que se preserve na família. Senão, caímos na desgraça que foi muitas casas, antes do Turismo de Habitação, caírem em ruína. As pessoas não tinham meios de as manter e não tinham objetivos. O Turismo de Habitação tem um objetivo de transmitir e manter a casa melhor do que a recebemos. Há um duplo objetivo: divulgar o património português e transmitir o património familiar às novas gerações. Esse duplo objetivo é que nos dá força. Quando não há objetivos, não há força.

Como se sente enquanto anfitriã?

É um orgulho ter um bem que foi deixado pela família e abrir as portas a pessoas que também vão ao encontro do que eu gosto. Ao abrir a casa ao turismo, estou a abrir as portas, estou a partilhar um bem que me diz muito. É um orgulho ouvir: “Que bonito! Que agradável! Isto sim, isto é tradição, isto é genuíno”. O nosso objetivo também é que as pessoas se sintam bem e, partilhando esse gosto, para nós é um orgulho.

Pode, por favor, falar-me das suas experiências como anfitriã e proprietária da *Casa das Paredes*?

Já tivemos de tudo. Tivemos experiências que me deixaram satisfeita. Em maio, tivemos um turista com 2,10m que queria ir para a *Casa das Paredes*. Disse que não tinha cama com essa dimensão. O pé direito da casa, em algumas partes, não comporta esse tamanho. Está feito para uma estatura portuguesa de há 300 anos. Mas o turista queria ir tanto lá para casa que arranjámos um esquema. Fizemos com que umas camas prolongassem o colchão de forma a que ele acompanhasse. Fiquei aflita, mas demos a volta, se ele queria tanto... Outra situação: tivemos pessoas que gostaram tanto que já foram cinco vezes. Temos uma família que já cá veio cinco vezes e pretende voltar! No Turismo de Habitação, normalmente, repetem uma ou duas vezes. Há uns anos, tivemos um grupo de quatro pessoas que fizeram uma série de exigências. Uma das pessoas tinha problemas de coluna. A casa tem oito quartos e só sobravam seis. Nós temos um tanque onde fizemos obras para adaptar a piscina. Limpámos o tanque para um senhor francês que queria uma piscina privativa. O tanque tinha cerca de 5×10. Preparámos o tanque para ser em exclusivo para o hóspede, ao passo que a outra piscina era para os hóspedes em geral. Mas ele também não queria só um quarto, mas sim uma *suite*. As exigências começaram logo no início: queria piscina privativa e *suite*. O senhor desde início que implicou com a casa. Disse que os móveis eram velhos. Tendo nós mobiliário genuíno, para ele era velho. Desde o primeiro dia que ficou pouco contente. Punha defeitos a tudo. São turistas que tentamos que fiquem agradados, mas que nos deixam desagradados. Nós não sabemos quem cá metemos.

Quem marca sabe exatamente onde vai. Quem recebe nunca sabe quem fica cá hospedado. É um pau de dois bicos. É uma necessidade. É uma responsabilidade muito grande que nós assumimos ao abrir as portas da nossa casa.

Peço a identificação para o SEF e ficamos com um livro grande de fotocópias onde figura a identificação. Quando vêm por operadores turísticos, ficamos com esses elementos.

Podem circular em quase todas as partes da casa, mas as portas estão fechadas quando os espaços estão reservados para a família. Temos duas pessoas permanentemente dentro da casa e tudo o que são peças de valor pequenas não são expostas quando estão turistas. O que há, é difícil de levar para a casa. Já desapareceram peças. Demos pela falta de peças e começámos a tirar tudo o que era pequeno. Temos um sistema de alarmes e a vigilância permanente de duas pessoas. Funcionários a tempo inteiro. Isso tem encargos brutais. Temos encargos fixos muito elevados para manter a casa e para ter pessoal efetivo lá e, se não a mantiver, não posso ter turistas. Temos dois T1 anexos; oito quartos em casa. A casa de caseiros foi transformada em turismo rural. Há uma capacidade total para 34 pessoas.

Algumas pessoas disseram-me que “o grande problema do turismo é que é um ciclo: as receitas baixaram, as pessoas recebem menos dinheiro, fazem menos obras à casa e ressentem-se na satisfação dos clientes.”

É verdade. Concordo. A casa requer uma manutenção permanente. Este ano compôs-se o telhado. Depois, tem de se podar; depois, tem de se pintar as janelas; depois, tem de substituir a canalização. Ainda agora tenho de compor a canalização para a casa que tem 14 quartos. São verbas muito grandes. Mas estou a precisar da canalização, os canos já estão a ficar em mau estado. Por exemplo, os tetos são em estuque. Fazer os moldes em estuque já não há quem faça. São milhares e milhares de euros de manutenção. Há seis lareiras. Tive de pôr recuperadores de calor por prevenção, uma vez que a *Casa da Boavista* ardeu por causa de uma lareira acesa. É um investimento para a segurança e para o conforto, a manutenção e os melhoramentos. Mas, neste momento, temos menos turismo. Os preços, em dois anos, desceram. Qualquer intervenção é uma fortuna. A piscina é uma fortuna. É uma loucura a manutenção. O material que se vai desgastando. Lençóis, toalhas. Os lençóis de turista para a casa. Em Turismo de Habitação têm de estar a 100%. É uma despesa enorme. Os vencimentos, ordenados fixos do pessoal, a manutenção do equipamento e da casa em si.

O que acha da seguinte frase: “nós não queremos só vender um quarto. Queremos vender, também, apoio, porque há hotéis mais baratos. Se não há mais-valia para quem procura esta hospedagem, é muito caro”?

Um hotel é chapa cinco. É estandardizado. No Turismo de Habitação há o pequeno-almoço. Há uma governanta. Há um tratamento personalizado e diferenciado. Disponibilizo o quarto e os espaços exteriores, o apoio da governanta e do proprietário, toda a informação inerente à estadia. Um hotel, que está localizado perto da nossa casa, da *Comfort Inn*, se calhar, consegue fazer 40€ por quarto. No inverno, eu tenho mais do que isso de despesas. A casa tem fugas por todo o lado. Para aquecer, é preciso aquecer uma boa parte da casa. As águas para banhos, as despesas de lavandaria, as despesas com a governanta. Não chegam 40€, 50€ dá para o pequeno-

almoço; 60€ já dez euros de lucro. Se fizermos 70€, já dá 10€ para uma janela. A concorrência é brutal. Temos o pessoal que está lá e chamamos pessoal eventual.

Num hotel, já há sistemas de aquecimento diferentes. Os móveis são mais difíceis de limpar. Temos uma manutenção diferente e despesas de conforto diferentes. As pessoas, tendo menos poder de compra e querendo passar umas férias, já fazem contas. Já não vamos ao Turismo de Habitação, porque, em vez de passarem três noites, só podemos passar uma noite.

Pode falar-me acerca do seguinte testemunho: “anteriormente estávamos na *Manor Houses* e na *Top Rural* que me enchiam a casa. No ano passado, não consegui encher a casa e passei ao *Booking*”?

Mantenho os mesmos *sites* e, se me sugerirem novos *sites*, se me interessarem, adiro. Os hóspedes vivem no mesmo espaço que nós. Nós, lá em casa, temos uma pequena zona privada, uma sala, uma casa de banho e um quarto. Eles andam com a chave. Recebem a chave que dá acesso a uma entrada. Mas nós temos duas portas, relativamente às quais eu dou a chave de entrada da primeira porta e a outra fica fechada, para o caso de fazerem cópia. Para além disso, temos sistemas de segurança. A casa é em U invertido e tem dois pisos. A nossa zona privada é na extremidade esquerda do U.

O que acha da seguinte frase: “os hóspedes têm sempre a opção de estarem isolados dentro da habitação, preferindo o alojamento nos apartamentos à casa”?

Há muitos que preferem o alojamento anexo porque têm mais privacidade. Pessoas de idade que, à noite, querem sair. Tomam o pequeno-almoço. Durante o dia saem. Ao jantar, dão preferência aos jantares porque têm *kitchenet* para pequenas refeições.

Pode falar-me do seguinte testemunho: “o controlo do hotel, aqui, deve funcionar ao contrário: vai jogar ténis quando quer, quando quer vai à piscina; quando quer vai passear.”?

Tem liberdade total. Há hotéis em que não se pode ir a determinada hora. Se quiserem ir à noite para a piscina, podem ir.

O que acha da seguinte frase: “quando se tem um hotel é mais fácil. Estas são unidades pequenas que não têm escala para ter pessoal de nível”?

Concordo. Mas somos privilegiados nesse aspeto. Tem de haver um patamar de qualidade a nível de serviços. Para se contratar alguém, esta pessoa vai desejar um vencimento diferente. Temos uma empregada que, praticamente, nasceu lá. Está naturalmente formada. O único senão é que só arranha línguas. O nosso jardineiro desenrasca o francês, uma vez que foi emigrante em França. A governanta é uma pessoa de nível. Se quiserem alguma coisa, têm de investir na formação. No hotel, têm aquela formação básica. Têm essa sorte. No Turismo de Habitação, é preciso algo a mais.

Disse que no Turismo de Habitação é preciso algo mais; pode dar-me mais detalhes?

O facto de a pessoa ter, quase, nascido na casa, consegue adquirir valores, educação e respeito. Eu tenho alunos a quem faltam valores, respeito, aquilo com que já se nasceu. A governada trabalha desinteressadamente, não tem horas. Às vezes, são 11 da noite e está à espera de um turista. Há uma flexibilidade muito maior. Há determinados valores que acho que são muito importantes.

Pode falar-me do seguinte testemunho: “foi um bom negócio para recuperar as casas porque 50% do investimento foi do Estado. A casa tinha de estar 10 anos afeta ao turista”?

Nós não tivemos apoios. Não quisemos ter um vínculo às entidades envolvidas. Há 20 anos era muito dúbio. Os meus pais tinham algum receio dos vínculos. Aos poucos, fomos recuperando a casa sem nunca recorrer ao financiamento. Não tivemos. Não havia certeza, estava tudo no início. Os meus pais pensaram: será que vão meter um pé em nossa casa? Só fizemos financiamento a nível agrícola. Foi há dois anos. Há 23 anos, não tínhamos essas garantias e, portanto, não arriscámos.

Portanto, os seus pais aplicaram capital próprio na recuperação da casa...

O construtor era nosso conhecido, pelo que a recuperação foi feita com a prata da casa, o que fez com que ficasse muito mais económico. Houve projeto. Não houve financiamento. Houve incerteza das consequências. Íamos ter encargos mais reduzidos. Estávamos a trabalhar com pessoas muito mais honestas. Foi muito mais fácil para a manutenção, ainda são os próprios que fazem a manutenção. Vamos fazendo por prioridades. A casa tem 300 lâmpadas, agora vamos substituir tudo por lâmpadas economizadoras, que gastam menos eletricidade. Numa divisão, conseguimos ter 10 lâmpadas. Quando mudo uma lâmpada, tiro uma aqui e já tenho de substituir uma outra ao fundo.

Há um consumo dos turistas das lâmpadas que são usadas em casa. Quem fala em lâmpadas, fala em iluminação do jardim, também. Se o jardim está escuro, se a zona à volta da piscina está escura, o turista reclama. O quarto tem um custo de venda, não o podemos vender por 40€. O lucro do turismo dá para a manutenção. Temos uma casa aberta, viva, que se mantém. É esse o objetivo, estar aberta e viva dá gosto e dor de cabeça.

Pode falar-me do seguinte testemunho: “durante muito tempo, as pessoas achavam que fazer Turismo de Habitação é restaurar uma casa, pôr as coisas minimamente confortáveis e isso chegava”?

Não concordo. Alguém que vai para o Turismo de Habitação, a pessoa quer viver a tradição, não basta um quarto. É dar-lhe um sabor daquilo que nós temos de mais genuíno. São as casas de família que ainda mostram como as pessoas viviam há 300 anos, adaptando aos dias de hoje, claro. Hoje em dia, o Turismo de Habitação pressupõe um quarto com casa de banho privativa, algo que não acontecia antigamente. Hoje em dia, há conforto e os requisitos indispensáveis: as pessoas exigem *internet*, tem de se pôr à disposição do turista. Também o aquecimento central e ar condicionado são necessários. Adaptar as casas à genuinidade de hoje em dia.

O que acha da seguinte frase: “antes trabalhava com agências de viagem, agora quase toda a gente tem o seu *website* e trabalha-se muito com a *internet*. Tem vantagens e desvantagens. Trabalha-se com muita gente, mas a oferta é muito grande”?

Há uma concorrência brutal ao nível de operadores turísticos. A facilidade de acesso à informação é grande. Uma vez que não veem as casas, não há vínculo. Com a agência, a pessoa dá a cara. Há uma relação mais direta, mais próxima com a *internet*. Quando fiz férias em França, mandei para várias casas pedido de informação e poucas responderam. Hoje em dia, com essa facilidade de marcar pela *internet*, as pessoas comparam os preços e conseguem decidir com muita mais facilidade.

É uma criança que nos deixaram nos braços. É uma cruz que nós carregamos, mas é uma cruz agradável. Eu não moro na *Casa das Paredes*, mas está lá sempre alguém. Moro no Porto.

Entrevista n.º 50: Entrevista presencial a Isabel Maia e Castro, proprietária e anfitriã da Casa do Arrabalde, 19 de dezembro de 2013.

Estou a fazer uma intervenção para restaurar a casa recorrendo ao QREN. A casa foi restaurada há 30 anos. Os imóveis têm interesse público. Todos os dias se tem de arranjar a casa. A casa tem tantos pequenos problemas que, se não se fizer uma intervenção grande, não aguenta. Tenho cinco pequenas casas lá em baixo em ruínas, a ideia é restaurar.

Pretendo construir quartos grandes. Em baixo, vou restaurar para fazer *low cost*, estes hóspedes não vão passar, sequer, pela casa. Lá em baixo, tenho duas casas com uma piscina. E vou restaurar mais duas casas cá. Nessa altura, não vou precisar de aquecimento.

Nós, se não fizermos alguma coisa, morremos. O conceito de Turismo de Habitação está a morrer. Quando foi criada a ideia de Turismo de Habitação era para salvar o património da ruína. Primeiro, era para salvaguardar. As pessoas não gostam de viver nas condições em que eu vivo. No verão é muito simpático. Vim para cá este ano no inverno. Tenho dois irmãos, um vive no Porto e o outro em Sydney. Recebo os hóspedes aqui. Eu trabalho imenso, leciono em cursos profissionais.

Eu assumi a gestão. Viemos por razões muito pessoais para Ponte de Lima. A minha mãe era conservadora no Museu Soares dos Reis. A minha mãe e o meu pai trabalhavam. Decidi que vinha de Lisboa estabelecer-me aqui. Decidi que sustentava isto. Já estou aqui há 25 anos.

Conceito de Turismo de Habitação: os hóspedes convivem com os donos de casa. O conceito de casa é de família, mas os hóspedes já não gostam de conviver com o dono da casa. Tem muito mais saída eles ficarem em apartamentos. Tenciono absorver pessoas no conceito *boutique* hotel. Acho que isso tende a ter taxas de ocupação mais elevadas. Esses hotéis, para sobreviverem, têm de ter uma dinâmica, muito património da família e, depois, IKEA.

Tenho clientes que vêm sempre. Depois, às vezes, juntam-se todos aqui. Alguns vêm para cá desde crianças, depois, alguns também se dão com os meus filhos. Às famílias não interessa Turismo de Habitação, eles querem independência. Eles ficam na casa dois dias e depois... a dinâmica não é a mesma.

O ministério quer que ponhamos aqui placas a dizer “exit”. As portas têm imensas frinchas, ainda assim, as normas do Turismo de Habitação são iguais às dos hotéis.

O Turismo de Habitação, ou leva uma cambalhota, ou vai ser difícil. Restaurar o património como património, não com uma dinâmica de Turismo de Habitação, mas criar o conceito de *boutique*. Não deixa de ser de família, como os *Châteaux*. Nos EUA, há uma zona onde há casas vitorianas que não são muito confortáveis, mas são autênticas. Tenho móveis muito bons. A ideia que eu tenho é que o Turismo de Habitação tem de ter autenticidade e tem de ter muita qualidade. Há sempre gente com imenso dinheiro para se hospedar num tipo de conceito destes. Neste conceito de *boutique* hotel, haveria três quartos dentro de casa. Poder-se-ia servir uns copos de vinho dentro de casa.

O que representa para si a Casa do Arrabalde?

Representa tudo. Casámos aqui.

Pode falar-me das suas experiências como anfitriã e proprietária da Casa do Arrabalde?

Aconteceram coisas giríssimas. Tivemos um casal austríaco que não se conhecia e que acabaram por se casar. Chegaram a oferecer-nos uma estadia na Áustria. Eu tenho turistas que vêm regularmente. Eles gostam dos donos de casa. E tenho clientes certinhos, que, quando vêm, já sabem onde estão as gavetas. Os filhos, por vezes, levam esses turistas para casa. Organizo passeios. Gosto imenso de convidar pessoas. Os peregrinos são os melhores clientes, mas só ficam uma noite. Eles vêm com um espírito diferente [...].

O convívio entre os miúdos é muito interessante. Há umas experiências engraçadas. Houve uns que filmaram cá em casa e a casa ficou convertida em guarda-roupa. A produção foi uma experiência gira.

Organizo passeios, encaixo-os em programas que já existem, caminhadas no Gerês, etc. Isso é que traz turistas. Virem para sítios em que não há turistas, *wi-fi*, bicicletas. Os passeios ainda vão ser sistematizados. Tirar fotos com GPS. Ter passeios possíveis no Google. Se sentirem que aqui conseguem sentir mais apoio, podem infletir a sua escolha. Aqui também tem interesse histórico.

Um proprietário disse-me o seguinte: “acho que tem de se ter uma certa maneira de ser. O Turismo de Habitação não é para qualquer pessoa.”

Concordo. É preciso algum *savoir faire*. Capacidade de engolir, de gerir as coisas para não haver conflitos. Temos a privacidade devassada. Não estamos como queremos. Uma pessoa que não tenha urbanidade... Não é qualquer pessoa que vem para o Turismo de Habitação. Há muitas pessoas que não fazem Turismo de Habitação nos quartos, mas nos apartamentos. Antigamente, um alemão, quando pensava ir para um Turismo de Habitação, era como querer ir para Marrocos fazer Turismo de Habitação. Eles até ficavam espantados. Isto não é o Terceiro Mundo! Os hóspedes também vão para situações familiares, faço o possível para não os maçar. Estou com eles ao pequeno-almoço, apoiando o serviço, enquanto o meu marido, por vezes, toma o pequeno-almoço com eles. Não estou em cima das pessoas. Há gente que gosta. Quanto às pessoas que estão poucos dias, não há ligação. O Turismo de Habitação não deveria ser por uma noite, mas para cinco ou seis. É isso que faz com que a casa de Turismo de Habitação exista. Nem toda a gente tem perfil para ter Turismo de Habitação.

Ainda assim, há Turismos de Habitação que não querem ter hóspedes. Este ano, a *Casa do Fontão* não teve ninguém. Eles são uma simpatia.

Em agosto, na *Casa dos Assentos*, todos têm filhos e nas piscinas. Por vezes, estão 40 pessoas. Há a parte da vida familiar que fica difícil. Se a família não vive a casa. Se os netos não criam laços com a casa, a coisa morre. O Turismo de Habitação é a única forma de manter. Tem de haver um compromisso. Tem de se sacrificar as coisas. Gerir para não destruir a vida familiar. Continuarem todos a ter ligações, senão, é um programa para uma geração. Se um dos nossos filhos não vier para cá, a coisa cai. É o tempo todo problemas de manutenção. As casas são um ninho de problemas, é um elefante branco. As casas são uma herança cancerosa. No verão, é uma vivência agradável, vive-se à antiga. Chega-se a outubro e é muito difícil. Nem tudo é carne, nem tudo é osso.

O anfitrião, se não gosta, se é malcriado, se não liga, não serve para o ser. Se existe um compromisso, seja ele o que for... Nesse sentido, é preciso gerir. A situação deve ser vista caso a caso.

Temos os turistas na parte de baixo e no piso intermédio, os nossos quartos estão situados acima e temos salas comuns. Inicialmente, as pessoas vinham para a sala ler, em vez de ver televisão. Agora, toda a gente traz portáteis. A televisão já passou. As pessoas vivem muito no jardim. Este ano vi imensas. As pessoas vinham aos grupos. Os italianos e os espanhóis falam muito. Extensões com triplas são fundamentais. Estou a pensar em pôr uma extensão.

Defendo um conceito de *boutique* hotel, o património histórico restaurado do século XVIII com qualidade do século XXI. Isso era o que nós precisávamos de fazer.

Oficialmente, no Turismo de Habitação, é preciso ter uma receção. A ideia original está esgotada. A ideia, agora, é restaurar a casa e fazer um *boutique* hotel. A minha mãe fazia um Turismo de Habitação tradicional e punha toda a gente fardada. O cliente mudou muito. Mudou muito porque viajar já não é a mesma coisa. A população turística mudou muito e vai continuar a mudar. É preciso explicar bem o que isto é. Não é a vida de *night club* ou de tomar um bronze na praia. Nos produtos, podemos facilitar mais do que o hotel. Há os que querem mais animação. O mal é que haja qualquer confusão com o hotel. A legislação procura utilizar isto tudo. A direção de saúde queria ter um salva-vidas.

O Francisco Calheiros tem-se mexido bem em Lisboa. Por exemplo, agora deixam vender compotas em casa. O que seria ter a coisa dos sujos e lavados a que a ASAE obriga? Ainda assim, a lei continua a exigir que o Turismo de Habitação tenha receção. Os políticos novos querem sempre dar o seu contributo.

Dantes, trabalhávamos com operadores turísticos, que, hoje, fazem parte da *Thompson*, que, por seu turno, trabalhavam com empresas inglesas para certificar o gás e as lareiras. Obrigaram a pôr placas de ventilação nas cozinhas. As chaminés tinham de ser grandes.

No Turismo de Habitação, ter de haver um nadador salvador é ridículo.

A burocracia é elevada. O trabalho que é desenvolvido no mercado não produtivo é tanto que as coisas atingem preços inacreditáveis. Depois, temos de ter as coisas certificadas. Há um trabalho burocrático que é improdutivo e cria emprego. Todos os anos há que certificar tomada. Os extintores têm de se encher todos os anos. O pó tem de ser trocado de cinco em cinco anos. É o cúmulo, manter uma casa destas a funcionar é um cancro. As certificações não têm tradução, é enterrar dinheiro. Mantemos a casa a funcionar, caro é manter a casa. Perdemos alguma qualidade de vida. Temos uma vida diferente. Como sou professora, só tenho férias em agosto, mas não posso sair. Podemos, ainda, aumentar o número de hóspedes, mas ainda é tudo muito sazonal. Se se conseguir parar a sangria de inverno, já é muito. Para isso, tem de se ter a qualidade de hotel, o que vale a pena é tentar captar turismo.

Agora há muitas casas. Haver uma quantidade razoável cria segurança. O turismo de Portugal passa a ter atenção.

É preciso ter uma promoção diferente, não dá para haver desleixo. Candidatámo-nos ao programa do QREN.

Fazemos uma promoção direta nas agências. Oferecermos programas que possam ser interessantes fazer no inverno. *Showcooking*, *workshops* de cozinha. Precisamos de poucos

clientes. Bastam 60 pessoas por ano. São seis por mês, cinco por mês. Há uma escala diferente. Precisamos de fazer uma promoção direta. As estruturas são diferentes. Temos de atacar no inverno. Estamos acompanhados. Vou buscar as pessoas à central de camionagem. Tivemos uma série de operadores a viver cá em casa. A casa é muito central. Esta casa é no campo, mas, para o que for preciso, vai-se a pé. O ambiente da casa e o facto de estar tudo à mão. Aqui à volta está tudo protegido, não se pode construir, só reconstruir.

Entrevista n.º 51: Entrevista presencial a Francisco de Abreu Coutinho, proprietário e ex-anfitrião da Casa do Antepaço, 16 de maio de 2014.**Porque é que desistiu do Turismo de Habitação?**

Estive ligado ao Turismo de Habitação e desisti. Quem iniciou o Turismo de Habitação foi a minha mulher. Eu nunca fui grande entusiasta... Por razões da vida, vim-me a fixar aqui e tomei conta do Turismo de Habitação. Desisti por razões funcionais. Vivo cá com a minha mulher e tenho de ter uma empregada fixa. Aos sábados e domingos não tinha empregada. Eu e a minha mulher tínhamos de dar os pequenos-almoços. Por vezes, eram seis a oito pessoas de várias nacionalidades. Era uma chatice levar as coisas para ali [aponta para a antiga casa de caseiros, que era o local onde recebia os clientes]. A minha mulher estava-se a tornar uma empregada doméstica do Turismo de Habitação.

Por outro lado, o Turismo de Habitação começou a usar os voos *low cost*, pelo que eu tinha de ir buscar às quatro da manhã um indivíduo que estava perdido e isto repetiu-se. Chegavam aqui à meia-noite e eu tinha de estar aqui de sentinela. Isto acumulou-se e criou em mim um anticorpo. Estava a comportar-me como se isto fosse uma pousada.

Foi essa a razão! Outra foi a diminuição das pessoas. O Turismo de Habitação é um turismo caro. Aqui, levava 75€ por noite. As pessoas começaram, há anos para cá, a restringir.

Começaram a aparecer casais com filhos já grandes, que transformaram o quarto em camarata. Começou a haver uma diminuição sensível de hóspedes. Depois, deixei de ter Turismo de Habitação. Depois de dois anos, passei a ter uma casa de alugar quartos.

Nunca acreditei no Turismo de Habitação; pretendia-se que o hóspede viesse saber como vivíamos. Considerei sempre isso uma fantasia. Dos turistas que recebi, nunca vi turistas com essa apetência. No dia seguinte, deixava de ter contactos. Nunca vi dessa gente vontade de conviver, antes o contrário. Esta coisa de conviver não está nos nossos hábitos. Tivemos um casal de americanos. Ele professor de Filadélfia, a mulher escritora de peças de teatro. Estiveram aqui seis meses. Nesses seis meses, passaram dois em que eles não queriam falar. Sempre achei uma fantasia.

Tivemos aqui uma rapariga escocesa que trazia e levava turistas ao aeroporto. Decidi que, a cada grupo, daria um jantar requintado. Era uma chatice, pois as pessoas eram exigentes e eu e a minha mulher não falávamos bem inglês.

Tive, também, cá um casal que disse que estava há oito dias e saíram porque a senhora os chateava. Dava pequenos-almoços fartíssimos. Esse espírito de conviver do Turismo de Habitação não é para mim. Às vezes, convidava-os e eles não queriam.

Quem vem ao Turismo de Habitação tem uma certa idade. Essas pessoas querem estar a ler e a escrever. Não vale a pena forçar. O Turismo de Habitação é, acho, uma fantasia.

Não obstante, o Turismo de Habitação teve virtudes. Possibilitou que se restaurassem solares que, de outra forma, não era possível com dinheiro do Turismo de Habitação. Consegui restaurar e, hoje em dia, é a casa da minha filha. Muitas casas fizeram o mesmo. O acesso à verba era fácil. Havia um prazo de amortização. Depois, começaram casas a aderir ao Turismo de Habitação que não tinham mérito. As pessoas começaram a vulgarizar o tratamento. Começaram a transformar numa fonte de rendimento, o que não é crime nenhum!

Pulverizou-se. Começou a haver uma certa concorrência entre casas. Houve casas a diminuírem os preços para serem atrativas. Se diminuem os preços, diminuem os serviços. Há casas que têm sempre turistas porque há um esquema. No sítio onde se fazem reservas começou-se a dar preferência a algumas casas em detrimento de outras. Começou a haver batota. Há casas sem requinte. O Douro estragou o Turismo de Habitação, porque chamou muita gente.

Se o Turismo de Habitação fosse encarado de outra forma... Há muito pouca gente a falar inglês. Agora já há mais do que havia há 20 anos. No inglês safo-me, francês falo corretamente. Obrigar essa gente a conversar conosco sem interesse...

Eu indicava restaurantes. Eu não sou nenhum bicho do mato. Se quisessem falar comigo, falavam. Nunca vi necessidade de conversar. Mas teve o mérito de salvar da ruína muitas casas e habitações rurais. Para se ter o Turismo de Habitação, tem de ser de qualidade. Se o hóspede quer ter o pequeno-almoço às sete da manhã, tem de o ter. Tinha de ser eu e a minha mulher. Criou-me uma indisposição.

Para mim nunca foi altamente lucrativo. Tinha a empregada. Se quisesse que ela viesse mais cedo, tinha de a gratificar. Tinha de dar pequenos-almoços a várias famílias. Começou-me a saturar e fiquei fora da área. Não tenho visto muito entusiasmo. Não se está a cumprir o espírito do Turismo de Habitação. A maior parte das vezes, não havia aproximação. Os Turismos de Habitação, hoje, são pequenos hotéis. Hoje, há aqui hotéis que são melhores e mais baratos. Não é a mesma coisa? É no espírito do Turismo de Habitação que aqui se pratica que eu não tenho muita fé. Não é isso que as pessoas procuram. Um bom rececionista satisfaz a curiosidade de um hóspede. Não concordo que se pratique Turismo de Habitação com este espírito. Nós, portugueses, dentro de casa somos muito reservados!

Iniciámos a atividade em 1982. Fomos dos cinco ou seis primeiros em Ponte de Lima. Há casas em que eles estão dentro e, depois, é uma confusão. Uma vez, a minha mulher deparou-se com um indivíduo em cuecas deambulando pela casa. O meu irmão teve em sua casa um outro episódio em que os clientes usavam a mesma cozinha, os homens andavam de cuecas e as mulheres desinibidas. Misturas dentro de casa nem pensar! Eu tinha-os lá fora. Mas há gente que os tem dentro de casa!

Deixei há oito anos. Tive muita gente aqui. Tive casais curiosíssimos. Chatices tive poucas. Tive, uma vez, com um casal que saiu sem pagar; portugueses que disseram que a empregada não estava convenientemente fardada a os servir, mas, segundo eles, estava a servir fardada os americanos.

É de manter o Turismo de Habitação, desde que tenha qualidade. É de manter, desde que se estude à entrada o turista: se vem para falar; se vem para ler. A gente, se for para um hotel, também não quer que andem sempre a ver. É preciso tirar logo o retrato, porque se começa, depois, a insistir, começa-se a chatear. Eu não sou contra o Turismo de Habitação. Sou a favor quando ele é bem desenvolvido. Acreditar no espírito que foi criado, isso não.

O turismo pulverizou-se, nem sempre nas melhores condições. Houve uma pulverização. Houve uma vulgarização/degradação. Veio o Turismo de Habitação e houve um galope, toda a gente quis fazer. Sabe como é, aqui imita-se tudo o que o vizinho faz.

Há muita gente que não recebe sempre. Eu próprio estava fechado no inverno e só abria em maio. Como a casa estava indicada no *routard*, era capaz de receber em fevereiro. Mas uma

noite não é rentável. Um dia não vale a pena. Implica lavagens. Se se quiser fazer batota, aí tudo bem, mas eu não faço. O Turismo de Habitação não pode permitir batotas, nem deslizes. O turismo é caro. O hotel, desde que seja razoável, é melhor.

Era obrigado a ter na porta de casa uma chapa a dizer Turismo de Habitação. Eu não gostava disso. As casas estão sujeitas a uma inspeção. Chateava-me que alguém fosse inspecionar. Sei que é necessário, mas há coisas que, mesmo sendo obrigatórias (como pagar os impostos), a gente se chateia. Pormenores relativamente aos quais eu passei a ter uma rejeição. Há pessoas que obedecem a bem e outras que o fazem contrariadas. As inspeções nunca vieram e deviam vir. A ASAE devia fiscalizar se as cozinhas estão bem. Devia ver as piscinas. Se tem Turismo de Habitação, a piscina deve ter boias para as crianças das visitas. Se a Câmara viesse, tinha de fazer, ficaria chateadíssimo, mas tinha de fazer. Há muita gente que recebe o hóspede, entrega-os à criada e está feito.

Quanto aos fundos, pedi pouco. O juro era baixíssimo. Depois subiu, já era necessário criar o projeto da casa e os juros eram mais altos. Foi garantia pessoal (se é uma pessoa que merece confiança, vai ao banco e pede, se é um cliente razoável).

A Maria Laura Zanotti Ashman tinha uma casa em Ponte de Lima e foi para cá destacada pela DGT. Foi ela que apadrinhou estas iniciativas. Era uma pessoa muito trabalhadora. Ela era capaz de dizer *lá para baixo* que conhecia determinados proprietários e que, portanto, podiam atribuir os fundos. Depois, passou a ser preciso uma planta mais detalhada, o juro era mais elevado e a garantia bancária era por hipoteca. Eu sou do tempo das vacas gordas.

Alguns proprietários referiram que existem outros proprietários que recebem o financiamento do Estado para recuperar as casas e, depois, criam um Turismo de Habitação fictício, em que não recebem hóspedes. Tem conhecimento desta situação?

Não.

Entrevista n.º 52: Entrevista presencial a Maria Fernanda Mimoso Lemos, proprietária da Casa de Covas, 23 de maio de 2014.

Porque é que desistiu do Turismo de Habitação?

O Turismo de Habitação nasceu de uma ideia da D. Maria Laura Zanotti. Na altura, era uma novidade, as pessoas desconfiavam dessa cedência a estranhos. A senhora, embora vivesse em Lisboa, era de Ponte de Lima e tinha uma casa aí, pelo que conhecia as casas solarengas. Mas já nessa altura os proprietários eram indivíduos de meia-idade. Depois, passaram a seniores. Muitas dessas pessoas não encontraram seguimento familiar para o Turismo de Habitação. Exemplo disso é a *Quinta do Baganheiro*. Laura Ashmann era amiga de uma parente minha. E, nessa altura, havia a *Casa de Covas*, que estava arruinada.

No princípio, andava a tentar encantar-me pela atividade. Mas, na altura, ainda tinha filhos a estudar e não pude implementar de imediato, porque tal era dispendioso. Depois, beneficiei de um empréstimo. Tinha três apartamentos, cujas portas se podiam fechar ou abrir do exterior. Entretanto, aposentei-me – era professora de infância. Para mim, era um entretém e dava algum lucro. Tenho outra casa onde habito nos fins-de-semana, que se encontra a 1 km desta.

Para mim, era muito cansativo porque queria dar apoio aos turistas. Ajudou-me muito numa fase em que a saúde do meu marido se deteriorou. Até que cheguei a uma fase em que já não podia mais.

Era a minha empregada que me ajudava. Entretanto, casou-se, mas não teve filhos e dava-me apoio em casa. Aposentou-se por doença. A D. Maria do Céu ainda quis que aderisse às casas de campo. Mas a presença de pessoas é fundamental. A vida rural tem muitas aliciantes. Com muita pena abandonei, embora me faça muita falta.

Tenho três apartamentos, com rés-do-chão e primeiro andar. Tivemos uma vacaria no rés-do-chão. Depois desistimos da agricultura. Temos, em baixo, um salão bem grande com uma *kitchenette*. Do lado de fora tenho escadas de pedra. Do lado sul tem um alpendre, dois quartos, cozinha, casa de banho. Tenho um apartamento para quatro pessoas e dois outros para dois. As portas fechavam-se ou abriam-se consoante era uma família maior. O pequeno-almoço era sempre servido à hora que os hóspedes queriam. Era uma responsabilidade grande, que não podia assumir.

Não era para enriquecer, mas era rentável. Nunca fiz promoção individual da casa. A promoção era da TURIHAB. Fazia os possíveis... Tinha bicicletas, baloiços para as crianças. Gostavam de ver os trabalhos agrícolas. O que me aconteceu a mim por causa do meu marido, foi que tive de deixar o Turismo de Habitação. Mas ganhei muitas amizades. As famílias começaram com pessoas de mais idade. Os anos foram passando e as forças foram-se debilitando. Sabia que, qualquer dia, não ia poder mais: a burocracia com as empregadas... No princípio, era mais fácil. Para estar na legalidade, agora, já obriga a outras coisas. Eu não trabalhava um mês inteiro e as pessoas não estavam em condições de contratar uma empregada a tempo inteiro por ser sazonal. Agora, eu já não estava em condições. O Sr. Engenheiro e a mulher – da *Quinta do Baganheiro* – têm muitos filhos. E os filhos têm as suas profissões. Vivendo em Lisboa com muitas profissões, é preciso gostar da aldeia. Gostar não se impõe. Eu sempre gostei da vida do campo, mas nem toda a gente é assim.

Dependendo das agências. Há clientes mais simpáticos e menos, mais exigentes e menos. Havia exigência de uma piscina, que tem encargos muito grandes ao nível da desinfecção. Eu não quis piscina porque era uma responsabilidade muito grande. São modas: há pessoas que têm de ter piscinas! Eu não. Foi uma modalidade que chamou muita gente a Ponte de Lima. Determinadas benesses oferecidas foram um estímulo. Muitas pessoas aproveitaram para recuperar casas solarengas e de haver alguma coisa para a manutenção.

Iniciei a atividade em 1986. Deixei a atividade há quatro anos. Estava a pagar impostos durante um ano e acabei por sair, mas com pena. Nunca mais tive problema. Era gente simpática. Tinha de esperar que os hóspedes chegassem. Às vezes, chegavam muito depois da hora marcada. Uma vez chegaram à 1.15. O meu marido disse-me que me deita-se, mas eu tinha-me comprometido e fomos buscá-los.

Para falar com os hóspedes franceses e ingleses, comprei dicionários e as línguas foram vindo à tona. Existem casas paralelas que não pagam impostos, nem passam recibo, ao passo que eu passava sempre.

Entrevista n.º 53: Entrevista presencial a Rodrigo Melo, proprietário da *Mercearia da Vila*, 30 de maio de 2014.

Como explica a classificação que a *Mercearia da Vila* tem na central de reservas *Booking* atualmente?

Deve-se ao ser genuíno, em termos da casa e do próprio pessoal. Muito genuíno... De resto, nem empregado, nem patrão têm experiência. A casa é muito original. A casa é original em termos de mobiliário. Tem características de antes de 1906. Tem um património muito rico que continua a funcionar e que se mantém. O êxito da casa, em termos de Turismo de Habitação. A parte de baixo tem menos sucesso porque as pessoas da vila acham que é refinado demais.

Acima disse que a casa é genuína, pode falar-me mais sobre isso?

A casa tem um valor muito alto do mobiliário. As cortinas das janelas foram feitas pela minha mãe. A decoração é muito simples, sóbria e bonita. O meu avó começou aqui em 1906. O objetivo único não é só ganhar dinheiro. Nasci nesta casa. O objetivo é não ter prejuízo e receber bem. Os preços acessíveis. O objetivo é receber bem, as pessoas saírem daqui satisfeitas. Quando não correspondemos, vêm as críticas. Nesta casa, o ambiente é bom, não é caro e, mesmo que se falhe, as pessoas deixam passar. Os bolos, as compotas, são caseiras e contribuem para o sucesso da casa. A localização, o casco urbano que está à volta da casa é importante porque não está degradado. As áreas dos compartimentos e a luminosidade são fundamentais. Se fizer falta darmos o pequeno-almoço às sete da manhã, faz-se. Não somos rígidos, se se tiver de servir ao meio-dia, serve-se. O cliente tem sempre razão. Fui assim ensinado pelo meu pai. O meu pai e a minha mãe trabalharam aqui até aos 90. Deixaram a cultura do bom comerciante. Hoje em dia, as pessoas abrem um comércio e não têm formação. Aqui, embora não seja profissional, fui educado nesse sentido.

Ao hóspede servimos, se quiser, bebidas sem ter de pagar, se quiser um chá, a casa oferece.

Voltando à primeira pergunta, existem mais fatores que estejam relacionados com a boa cotação no *Booking*?

Três fatores precisamente. As pessoas saem encantadas pela originalidade do mobiliário. Falam muito bem dos funcionários. Toda a equipa tem de trabalhar em prol do cliente. Não fazemos o papel só de cliente mas, também, de amigo. Temos pouca atenção ao formalismo.

A empregada não fala línguas nenhuma, mas a amizade vem do fundo. Há logo uma empatia. Queria ver se melhorava a questão do *Booking*... Queria ter um serviço noturno. Só são seis quartos. Ainda estamos a formar a casa.

Os mimos que temos com os clientes vão-se refletir na opinião dos outros. Não invisto em publicidade. Tenho investido no cliente. Praticamos preços mais em conta. Bebidas, a grande maioria não paga.

Praticamos um preço de 60€ com pequeno-almoço incluído. Não é um preço elevado. Uma vez, aconselhei o cliente a ir para outra casa, mas esta pediu 120€ e o cliente recusou-se. Nas Feiras Novas peço 75/80€ e eles pedem 200€. Eu não exploro a situação. Explorar a situação é ser

mau comerciante. Se eu exploro a situação, tenho de dar o máximo ao cliente. Se não dou, tenho de levar menos caro. Os nossos comerciantes, normalmente, levam mais caro. Não podemos exigir mais dos clientes e não darmos nada em troca.

A casa tem três anos e tem uma ocupação muito boa. A estrutura é muito pesada para o número de quartos. Os patrões trabalham muito. Para já, não estamos a pagar IVA porque tivemos obras recentemente. A estrutura é muito pesada para o número de quartos. Mas os ordenados são sempre pagos. Não há rendas. Há muito trabalho do patrão e dos filhos do patrão. Fez-se investimento. Enquanto tiver o IVA do lado de cá não tenho que o pagar. Não pago enquanto o IVA não estiver coberto. Não pago porque já paguei antecipado. A luz é cara.

É difícil dar lucro, mas prejuízo não dá. Dá pouco lucro. Se considerarmos o trabalho do patronato, o lucro não é grande.

Qual é a sua sensação enquanto anfitrião?

É muito grande. Antes, este era o único sítio para carimbar o passe dos peregrinos em Ponte de Lima. Os meus pais têm muito gosto na casa. As pessoas pernoitam cá e gostam. É uma alegria muito grande. A casa é um património para Ponte de Lima. O objetivo é manter a casa aberta ao público. Se não der grandes lucros, não faz mal.

Como fez para reestruturar a casa?

Gostávamos que a casa ficasse na família, pelo que tinha de ter uma utilidade, uma função. Apartamentos não queria alugar, não queria. Ao alugar, perde-se a alma da família. Arranjar uma atividade para manter. A solução era ficar Turismo de Habitação. Houve apoios que promoveram essa dinâmica, para passar para Turismo de Habitação.

O apoio monetário a fundo perdido foi concedido, desde que se mantenha durante cinco anos dois funcionários a trabalhar. Foi um apoio muito bom. Para o volume de obras, era preciso ter dinheiro. Tudo que me oferecem é tudo bom.

Foi importante estar ligado ao ramo de engenharia e construção civil para tirar o melhor rendimento do projeto.

Tive todo o apoio de todas as entidades para se fazer o mais rapidamente possível. As entidades já conheciam a casa. Acreditaram no projeto. As entidades foram importantes para tornar o projeto célere. Foi uma equipa. Ajudaram-nos muito.

Fiz a casa num ano e três meses – tempo recorde. A casa tem cinco andares de 90 m² cada piso. Agora, temos de melhorar o serviço, personalizá-lo. Aperfeiçoar. Dar mais apoio aos estrangeiros. Pôr pessoal a falar inglês, a dar as melhores indicações. Atividades. A gente estar sempre a indicar. Encaminhá-los. Arranjar locais de interesse no concelho e não só.

É a fase de conciliar. Conhecer a tendência da casa. Saber a tendência da parte do rés-do-chão. Quando começou, estávamos virados para petiscos, vinhos e chás. Estou a estudar a tendência da parte comercial do rés-do-chão. A parte de cima está definida, a parte de baixo, poderá, ao invés de ser uma cervejaria, uma casa de crepes, mais para o cliente feminino do que para o masculino.

Ainda não tenho *site* por desleixo e não fiz publicidade da casa. São coisas que tenho de aperfeiçoar. O passa a palavra é importante, mas não chega.

Trabalhamos com a *Green Walk*, que é um tipo de clientela muito alta. A clientela é de um estrato superior. A casa seleciona o tipo de clientela.

APÊNDICE VIII

RESUMO DA TESE EM LÍNGUA GALEGA

Título: REFUNCIONALIZANDO A CASA SOLARENDA – UNHA GROUNDED THEORY⁹⁸⁴

Autores:

José Luís Sousa Soares de Oliveira Braga
Universidade de Santiago de Compostela, zelu.braga@gmail.com

Directores:

Miguel Pazos Otón
Universidade de Santiago de Compostela, miguel.pazos.oton@usc.es

António Barros Cardoso
Universidade do Porto, acardoso@letras.up.pt

I.

O presente estudo procurará afondar o coñecemento do turismo exercido en casas senhoriais, oficialmente designado de “Turismo de Habitación” (de agora en diante TH). O turismo é unha actividade en expansión case continua na Europa desde o pos-guerra. O mundo rural non constitúe excepción. A pesar diso, a crise que estes espazos testemuñaron conduciu á diminución constante do peso da agricultura na economía, á míngua dos niveis de rendemento agrícola, reducida aptitude para atraer investimentos para outros sectores, condicións de vida e de traballo escasamente aliciantes, cuestións ambientais relacionadas coa polución, êxodo rural, erosão e sinistros forestais.

Nunha conxuntura tan nefasta, as entidades responsábeis procuraron encontrar solucións que teñen favorecido o principio da diversificación económica. Neste sentido, o turismo ten vindo a ser visto como a actividade central, que tería a capacidade de fomentar a revitalización das rexións máis economicamente deprimidas. Polo feito de ser unha actividade suscetível de xerar sinerxías entre os varios axentes e sectores locais, polos recursos que logra dinamizar, polos efectos multiplicadores na economía e no emprego que instila, o turismo ten vindo a ser unha actividade privilexiada polo poder político e polos tecnocratas para reverter as tendencias recessivas que as zonas rurais teñen vindo a testemuñar.

Non obstante, coa difusión das novas tecnoloxías de información e coa crecente mobilidade no seo do territorio europeo, o “turista pos-moderno” é cada vez máis independente na escolla que fai dos locais que pretende visitar, procurando experiencias auténticas e enriquecedoras. Neste contexto, o TH terase de saber adaptar aos ventos de mudanza. No entanto, o sector enferma de evidentes debilidades internas:

1. Urge facer un control efectivo da calidade da oferta do TH, procurando así obviar a heterogeneidade prevaecente nos aloxamentos deste tipo de turismo.
2. Necesidade de organizar unha animación turística idónea e ben articulada cos demais recursos turísticos da rexión.
3. Falta de dinamismo na articulación de parcerias entre os varios partícipes da actividade turística.

Por outro lado o poder público tamén debe:

⁹⁸⁴ SEMINÁRIO DE LINGÜÍSTICA, UNIVERSIDADE DE VIGO – Tradutor OpenTrad Apertium [em linha]. Vigo: Universidade de Vigo [Consult. 05 nov. 2015]. Disponível na Internet: <URL: <http://sli.uvigo.es/tradutor/>>.

4. Potenciar as infraestruturas de lecer asociadas á oferta das casas
5. Mellorar as accesibilidades;
6. Incrementar a animación e interpretación turística.

A presente investigación ten como fito coñecer a principal preocupación dos propietarios de casas senhoriais abertas ao turismo e saber cales son as estratexias por eles utilizadas para resolver os problemas con que se deparan nesta actividade. A metodoloxía empregada para o efecto será a Teoría Fundamentada Clásica (de agora en diante TFC). A TFC é unha abordaxe metodolóxica que permite a xeración de teorías a partir de datos extraídos da realidade estudada. O seu desenvolvemento debeuse ao traballo pioneiro dos sociólogos americanos Barney G. Glaser e Anselm Strauss na década de 60 do século XX e esta é hoxe unha das metodoloxías de pescuda máis populares do mundo. Propomónos demostrar a utilidade dos métodos da TFC para saber o que está a acontecer na área substantiva do TH, actividade turística que ten contribuído para a valorización da identidade rexional e para a cohesión do territorio nacional.

Comezamos a investigación con algunhas cuestións genéricas que con todo non constituíron un prexuízo que levase ao forzamento dos datos recollidos no campo:

- a) Como preservan os propietarios as casas e o patrimonio, nun país en que o sector agrícola está en acelerado declínio?
- b) O turismo será un modo eficaz das casas nobres e do patrimonio a elas inerente seren conservadas?
- c) Inicialmente existía un ideario de bucolismo e autenticidade asociado ao TH. Este ideario prevalece, 30 anos despois de se iniciar esta modalidade de turismo?

Co fin de responder aos obxectivos de investigación, a metodoloxía da TFC revelou-se a mellor opción. Na realidade, esta metodoloxía permite unha abordaxe inédita, que escapa ao método etnográfico que ten prevalecido nos estudos até agora desenvolvidos na área substantiva do TH. A TFC non visa a descrición como a etnografía, mais a conceptualización. Trátase dunha metodoloxía apelativa que valora a creatividade e o traballo conceptual. A TFC privilexia a noción de diálogos entre iguais, ao contrario dunha relación hierárquica entre entrevistador e entrevistado. Este método ten aínda a virtualidade de non se limitar a unha unidade de análise. Os conceptos del derivados son xeneralizables a outras áreas substantivas. Ademais, a TFC permite desenvolver unha teoría. O turismo, mentres disciplina, precisa das súas propias teorías, independentes das doutras áreas de saber. A TFC procura comprender a acción nunha área substantiva do punto de vista dos actores involucrados. A teoría dará unha explicación acerca da principal preocupación dos propietarios e como esta é resolta e procesada. A continua resolución é a variábel central. O principal obxectivo do investigador da TF é descubrir a variábel central unha vez que esta resolve a principal preocupación. Esta consecución marca o final da primeira fase de análise. O proceso de investigación caracterízase por ser en espiral. Ou sexa, a medida que un investigador desenvolve a teoría, pode visitar fases segundo a necesidade. Tendo isto en conta, o proceso consiste en: a) Recolla de datos e codificación aberta; b) Escrita de memorandos ao longo do estudo; c) Codificación selectiva; d) Amostragem teórica; e) Codificación teórica; f) Clasificación de memorandos; e) Escrita. A TFC presenta criterios de validez propios. Así, unha TF ben elaborada cumprirá os seus catro principais criterios: a) Axuste (“*fit*”); b) Funcionamento (“*work*”); c) Pertinencia (“*relevance*”); d) Modificabilidade.

II.

O turismo en Portugal é unha das actividades económicas que máis emprego e

rendemento crean. No contexto de crise do mundo rural, o turismo ten vindo a ser encarado polas entidades públicas e polos axentes adstritos ao mundo rural como un medio privilexiado de revitalización daquel espazo e como unha non despicienda fonte xeradora de receitas.

Efectivamente o mundo rural ten sido afectado os últimos anos por moitas mutacións que teñen conducido ao declínio da agricultura como actividade ancora desas áreas. Por outro lado, as zonas rurais teñen testemuñado unha acentuada desertización á cal está asociado o proceso de envellecemento acelerado da poboación e o êxodo rural dos efectivos mozos para as cidades. Esta penuria demográfica trouxen con ela unha necesidade de reconverter o espazo rural. Neste sentido, as zonas rurais téñense convertido en espazos “multifuncionais” e, por veces, de “consumo”, procurando corresponder a unha procura de lecer e de turismo das poboacións urbanas.

Sen embargo, o menosprezo votado á índole produtiva das zonas rurais; a mercantilización do medio rural por parte do Estado e dos visitantes; o surgimento de moitos antagonismos entre os habitantes locais e os visitantes pode polas poboacións rurais nunha situación de relativa submisión fronte aos intereses exteriores protagonizados polo Estado e polos visitantes.

Porén, o turismo, cando desempeñado de forma sustentábel presenta beneficios de longo prazo. Na realidade, esta actividade implica un sistema de actividades económicas ligadas á provisión de aloxamento, alimentación e bebidas, transportes, entretemento e outros servizos para os turistas que xeran un efecto multiplicador na economía.

O TH foi consumado como proxecto piloto en 1978, sendo aplicado en catro territorios: Ponte de Lima, Vouzela, Castelo de Vide e Vila Viçosa. A súa creación visaba combater as asimetrías rexionais do territorio nacional e ofrecer capacidade hoteleira diferenciada en zonas en que ela escasseava. En 1982, por intermedio do Despacho nº 102/82, era encetado o programa de TH.

Atendendo á normativa portuguesa actualmente en vigor (Dec. Lei 15/2014) son «emprendimentos de turismo de vivenda os establecementos de natureza familiar instalados en inmóbeis antigos particulares que, polo seu valor arquitectónico, histórico ou artístico, sexan representativos dunha determinada época, nomeadamente palacios e solares, podendo localizarse en espazos rurais ou urbanos.»

En verdade, o TH ten vindo a contribuír para restaurar moitas casas de patrimonio erudito, granjeando o recoñecemento e consideración das poboacións dos medios onde se insere, concorrendo igualmente para o “regreso ás orixes” de moitas familias outrora instaladas en zonas urbanas e para a emerxencia de novas modalidades de Turismo nas zonas rurais.

Ademais, xuntamente co Turismo en Espazo Rural, o TH contribuíu definitivamente para a diversificación da oferta turística; a redución da sazonalidade; a cooperación entre os actores locais; a ativación de proxectos de animación turística e oferta de servizos adxuvantes da actividade turística, orixinando unha conscientización das entidades e institucións para os seus impactos a nivel social, económico e ambiental.

Considerando o TH do punto de vista estatístico, en 2008, 82% das unidades de TH e turismo no espazo rural (de agora en diante TER) en funcionamento situábanse nas rexións Norte (43,8%), Centro (22,2%) e Alentejo (15,9%), facilitando unha oferta de 9.698 camas. O mesmo ano existían 233 casas de TH no noso país que posuían unha capacidade de aloxamento de 2733 camas. Sensibelmente metade dos establecementos e respetivos leitos situábanse no norte, a saber 116 establecementos de TH cunha capacidade de aloxamento de 1329 camas.

Do exposto constátase a relevancia da rexión Norte na oferta global desta modalidade e o cabimento dun estudo nela centrado, a partir dunha abordaxe metodolóxica inédita neste tipo de turismo.

Regresando á análise estatística, en Portugal, en TH, durmiron, no mesmo período, 11.000 alemáns; 3600 holandeses; 9000 españois; 8,200 británicos; 5.900 franceses e 16.100 hóspedes doutras nacionalidades. Houben no total 53.800 pernoitas de estranxeiros e 49.700 de nacionais. En 2008 o Norte rexistrou unha taxa de ocupación-cama do 10,4%, e o país 9,7%. Este último dato remítenos para a necesidade de dinamizar a taxa de ocupación da actividade, polo que unha investigación que se focalize nas prácticas de xestión dos propietarios de TH procurando indagar virtudes e debilidades nas mesmas pode constituír unha contribución profícuo para a dinamización da oferta turística xeral.

Se nos reportamos a datos máis recentes, en 2013 o número de durmidas a Norte cifraba-se en 55.000 para un total no continente de 105.000 e no país de 118.000. Canto aos hóspedes que se alojaram en TH no mesmo período, 56.000 fixérono en Portugal, 51.000 no continente e 26.000 no Norte.

O número de camas en TH ten sufrido unha importante evolución desde 1990, ano en que o seu número estaba limitado a 920 até ás 2.595 de 2013. O paroxismo, porén, rexistrouse en 2011 con 3004 camas. Relativamente a 2012 houben un decrecemento considerábel, visto que este ano contaba con 2805. O número de establecementos de TH tamén ten crecido, dos 112 de 1990 aos 176 de 2013. Porén, despois do pico rexistrado en 2009 de 250 o seu número ten decrecido a ritmo constante desde entón. En 1990 os cuartos en establecementos de TH e TER non superaban os 890. Xa en 2013 chegaban aos 6.054. No que toca ás durmidas neste dous establecementos en 1984 eran 31.900 sendo hoxe 744.800. Se o número de aloxamentos de TH e TER se quedavam polos 223 en 1990 hoxe chegan aos 832. Un número reducido, se comparado co máximo de 2009, 1.191.

Efectivamente, tanto o TH como o TER constitúen produtos diferenciados e non massificados, polo que non se rexen polo factor prezo. Hoxe o que é privilexiado polo consumidor deste tipo de turismo é a localización e as características do aloxamento. En conformidade, as casas de TH débátese coa necesidade de certificar o seu produto.

Existe tamén cada vez máis unha necesidade de traballar en rede que debe ser máis valorizada polas entidades turísticas. A presente investigación deberá facultar información preciosa aos propietarios, ás entidades parceiras e á administración central e local por forma a incrementar a calidade deste tipo de turismo e as receitas del advenientes.

III.

O noso labor ten como obxectivo coñecer a principal preocupación dos propietarios de casas senhoriais abertas ao turismo e saber cales son as estratexias por eles utilizadas para resolver os problemas con que se debaten nesta actividade. A metodoloxía empregada para o efecto será a TFC "*Grounded Theory*" no orixinal inglés. Efectivamente pretendemos demostrar o potencial que esta abordaxe ten para revelar o que está a acontecer nas Casas de TH.

A TF é a estratexia de pescuda de elección dos científicos sociais que utilizan a abordaxe cualitativa. Non obstante, aínda é pouco utilizada entre nós e menos aínda na área do Turismo.

Esta ferramenta de pescuda orienta o investigador nos procedementos relativos á recolla de datos e establece principios rigorosos para a análise dos mesmos. A TF habilítanos a

perscrutar e conceptualizar os padrões e estruturas sociais latentes da nosa área de estudo por medio do proceso de comparación constante.

Inicialmente, utilizamos unha abordaxe indutiva á xeración de códigos substantivos a partir dos nosos datos, máis tarde a nosa teoría en desenvolvemento iranos suxerir onde iremos para recoller os datos e que cuestións, máis focalizadas, haberemos de colocar. Trátase da fase dedutiva do proceso da TFC.

A TFC é así un método xeral. Comprende a xeración sistemática de teoría a partir dunha investigación tamén ela sistemática. Ademais contempla un conxunto de procedementos rigorosos de pescuda que conducen á emerxencia de categorías conceptuais. Estes conceptos/categorías están relacionados entre si como unha explicación teórica das accións que continuamente resolven a principal preocupación dos participantes nunha área substantiva.

Apostados en afondarmos o noso coñecemento sobre a área substantiva do TH e en entendermos cales as motivacións primeiras dos propietarios daquelas casas senhoriais, concluímos que a TFC sería a metodoloxía que máis conviría ao noso propósito.

Na verdade, esta metodoloxía presenta unha vantaxe non negligenciábel: non se confina a unha unidade de análise, posto que as categorías que dela resultan sexan xeneralizabades.

A utilización dos métodos da TFC revélase máis profícua cando:

- a) Pouco se sabe relativamente á área obxecto de estudo;
- b) Se pretende xerar unha teoría con poder explicativo;
- c) Na situación de pescuda está incorporado un proceso intrínseco que é pasívél de ser explicado por intermedio dos métodos da Teoría Fundamentada.

Deste xeito, esta estratexia de pescuda cualitativa permite examinar o TH so o punto de vista dos seus participantes. A comprensión do que sucede naquela área substantiva xira en torno á principal preocupación dos propietarios, que por eles é constantemente procesada.

A Teoría Fundamentada non se basea en achados, mais antes nun conxunto integrado de hipóteses conceptuais. Resúmese a aserções probabilísticas acerca da relación entre conceptos. Nunha TFC do TH, o conxunto integrado de hipóteses explicará parte significativa do comportamento apreendido nas casas nobres. As hipóteses son plausíveis.

Non obstante, como afirma Glaser, pouco despois de ser xerada, a TF é amiúde tratada, polos seus usuarios, como unha descrición baseada en achados de pescuda. Estas hipóteses, que son entón tratadas como achados, son frecuentemente suficientes para os profesionais da área.

Esta abordaxe á investigación pode suplantar e sobrelevar a conjuntura e o prexuízo para chegar aos procesos subjacentes que ocorren no TH para que tanto profesionais canto leigos poidan intervir con confianza co desiderato de resolver as principais preocupacións dos participantes.

A TF privilexia a noción de diálogos entre iguais, ao contrario dunha relación hierárquica entre entrevistador e entrevistado. A TF procura comprender a acción nunha área substantiva do punto de vista dos actores envolvidos. A teoría dará unha explicación acerca da principal preocupación dos propietarios e como esta é resolta e procesada. A continua resolución é a variábel central. O principal obxectivo do investigador da TF é descubrir a variábel central unha vez que esta resolve a principal preocupación. Esta consecución marca o final da primeira fase de análise. O proceso de investigación

caracterízase por ser en espiral. Ou sexa, a medida que un investigador desenvolve a teoría, pode revisitar fases segundo a necesidade.

Estas técnicas son utilizadas para orientar o proceso analítico no sentido do desenvolvemento, refinamento e inter-relacionamento de conceptos. Moi aínda que cada técnica sirva un distinto propósito, a súa utilización é rexida pola teoría emerxente.

As principais etapas metodolóxicas son:

a) A identificación da área substantiva. A nosa escolla recaiu sobre as casas de TH. A investigación céntrase na perspectiva dun (ou máis) grupos de persoas da área substantiva que constitúen a nosa poboación substantiva. No caso vertente, a nosa poboación substantiva é constituída polos propietarios de casas de TH. Entrevistamos pouco máis de media centenar;

b) Recolla de datos relativos á área substantiva. A TFC pode utilizar datos cualitativos ou cuantitativos ou ambos. Destarte, podemos recoller datos por intermedio de: observacións da área substantiva e de actividades que nela teñen lugar; acceso a rexistros públicos ou privados independentemente da forma (e.g. fotografías, axendas, pintura, escultura, biografía, transmisión televisiva, reportaxe, enquisa, documentos gubernamentais e organizacionais, etc.). A conversación con individuos, no singular ou en grupo, face-a-face ou remotamente (sincronicamente, por exemplo, teléfono, mensaxe electrónica, ou assincronicamente, por exemplo, a través de e-mail) é outra fonte útil para obtención de datos relevantes. Na presente investigación servimo-nos de observacións directas e entrevistas so a forma de conversacións informais (presenciais e por teléfono) e, en menor número, preguntas abertas efectuadas por email.

c) Codificación aberta é iniciada aquando da primeira recolla de datos. A codificación aberta e a recolla de datos constitúen actividades integradas, polo que a fase de recolla de datos e a fase de codificación aberta ocorren en simultáneo e proseguen até que a categoría central sexa recoñecida e seleccionada. Por codificación aberta enténdese a codificación liña-a-liña. Ao final, a categoría central e a principal preocupación dos participantes comeza a tomar forma. A categoría central explica o comportamento na área substantiva. Ou sexa, explica como é resolta e procesada a principal preocupación.

d) Escrita de memorandos durante todo o proceso. O desenvolvemento da teoría é captado polos memorandos. Trátase da escrita de ideas, presuntivas asociacións e reflexións teóricas relacionadas con cada unha das categorías emerxentes.

e) Codificación selectiva e amostragem teórica, cando se determina a principal preocupación e a categoría central, a codificación aberta cesa e dáse inicio á codificación selectiva (codificación soamente dirixida á categoría central e ás categorías con ela relacionadas). A amostragem adicional é agora nortada pola teoría en desenvolvemento (quen debo eu interpelar para saber máis sobre estas cuestións e saturar as categorías correlatas?) Cando a saturación é alcanzada tal significa que os datos novos que son recollidos non acrescen nova información á teoría.

f) Clasificación de memorandos e codificación teórica: consiste na mellor organización dos códigos substantivos, á cal se chega cando sentimos que a teoría está ben elaborada.

g) Revisión de literatura: iremos integrar a literatura coa nosa teoría a través da codificación selectiva.

h) Escrita da teoría, a fase da escrita non é máis do que redactar as pilas de memorandos so a forma dun corpo coherente de traballo.

A TF presenta virtualidades para comprender o que está a suceder no TH nunha época de mutación acelerada da actividade turística, no sentido dunha maior autonomía do turista

na escolla do destino. De feito, a internet fai que os consumidores eleven os seus niveis de esixencia e as súas expectativas

Perante estes desafíos, o TH terá de se adaptar ás esixencias e expectativas dos hóspedes sen, porén, adulterar o espírito auténtico e arreigado na tradición aristocrática e rexional que constitúe a súa idiosincrasia. Neste sentido, a nosa formulación dunha teoría do TH procurará axudar os propietarios deste tipo de emprendimentos e os profesionais deste segmento de turismo a tomaren decisións máis informadas que contribúan para o aumento da sostibilidade deste nicho de turismo. Xulgamos que esta metodoloxía, que, na versión Glaseriana, é (case) inédita en Portugal conducirá á elaboración dunha teoría que estará fundamentada en datos empíricos que, por súa quenda, levará á emerxencia de categorías conceptuais que serán, sen sombra de dúbida, inéditas relativamente aos traballos precedentes na área substantiva do TH que se centraron sobre todo no método etnográfico. Pensamos que o turismo en casas senhoriais ten un papel vital para a preservación deste patrimonio icónico das nosas zonas rurais, valorizando, deste xeito, un precioso recurso turístico nacional cuxa conservación e dinamización decerto contribuirá para a cohesión social do noso territorio. Unha TFC relativa ao TH, que sexa axustada, relevante, que funcione e que poida ser facilmente modificada, revestirase de utilidade para os participantes e para os académicos porque ela non é impresionista, nin se basea en conxecturas, mais nunha metodoloxía rigorosa que poderá contribuír para calificar este tipo de oferta de aloxamento. En consonancia cos preceptos da TFC, a nosa teoría revestirase de utilidade para os participantes se cumprir cos seguintes catro criterios:

- a) Axuste á área substantiva do TH;
- b) Compreensibilidade propiciada aos non-profesionais que manifesten interese polo TH;
- c) Aplicabilidade a un amplo abano de situacións do TH;
- d) Control proporcionado ao seu usuario so a estrutura e o proceso das situacións cotiás a medida que elas se alteran o tempo.