



Empenho Hoteleiro na Promoção do Património em Caldas da Rainha

Ângela Montez Casimiro

Setembro de 2018



Empenho Hoteleiro na Promoção do Património em Caldas da Rainha

Ângela Montez Casimiro

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Gestão e Direcção Hoteleira

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da Doutora Ana Sofia Viana

Setembro de 2018

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Empenho Hoteleiro na Promoção do Património em Caldas da Rainha

Copyright © Ângela Montez Casimiro

Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

Instituto Politécnico de Leiria

2018

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

AGRADECIMENTOS

A realização desta dissertação que simboliza o término do mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, contou com importantes apoios e incentivos, que direta ou indiretamente, me ajudaram nesta caminhada tão importante da minha vida pessoal e profissional, e aos quais estarei eternamente grata.

Primeiramente, agradeço à minha orientadora, Doutora Ana Sofia Viana pela disponibilidade que demonstrou durante a realização da dissertação.

Aos meus amigos e colegas, que estiveram ao meu lado durante esta fase, pelo companheirismo, força e apoio em certos momentos difíceis.

Por último, à minha família, em especial à minha mãe Adélia Montez, ao meu irmão Nelson Casimiro, e ao meu avô Martinho Montez, que me deram todo o seu apoio ao longo deste processo.

A todos o meu sincero obrigado, de outra forma não seria possível.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

RESUMO

A área de estudo da presente dissertação, o concelho de Caldas da Rainha, possui um verdadeiro rol no que respeita à sua história e ao seu património, e não só, uma vez que tem vindo ao longo dos anos a apostar, cada vez mais, em eventos que atraem milhares de pessoas à cidade. Nesse sentido, um dos objetivos deste trabalho passa pelo levantamento de todo o património que a cidade tem ao dispor para quem a visita.

Por outro lado, e como menciona Alves (2013), “A cultura e o património têm, ao longo do tempo, sido aproveitados pelo turismo, de modo a criar uma imagem-produto que se comercializa para ver e visitar, ou seja, transforma-os em recursos turísticos”.

Assim, o grande objetivo deste trabalho é entender se, na prática, existe algum esforço adicional das unidades hoteleiras no sentido de promoverem a própria cidade através desses recursos turísticos, ou seja, de tudo o que ela tem para oferecer, ajudando assim a desenvolver o próprio turismo na cidade, ou se, ao invés desta situação, sugerem outros locais de interesse nas proximidades, como é o caso dos grandes campos de golf da Serra d’el Rei, da praia de São Martinho do Porto, de Peniche e da Nazaré, ou da Vila de Óbidos conhecida pelos seus famosos eventos como as Feiras Medievais, Feiras do Chocolate e Vila Natal.

Para auxiliar na temática e para uma melhor compreensão da investigação, é feito inicialmente um breve enquadramento teórico onde é estudado de forma breve alguns assuntos relacionados com a hotelaria e como esta pode ser promotora de um destino turístico. São também analisados alguns conceitos fundamentais à temática, como por exemplo, o conceito dos diversos tipos de património e de turismo.

Palavras-chave: património, cultura, eventos, turismo, recursos turísticos, hotelaria promotora de destinos turísticos

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ABSTRACT

The study area of this dissertation, the city of Caldas da Rainha, has a real role in its history and heritage, and not only, since it has been over the years betting, more and more, on events that attract thousands of people to the city. In this sense, one of the objectives of this work is to survey all the patrimony that the city has available to those who visit it.

On the other hand, and as mentioned by Alves (2013), "Culture and heritage have, over time, been used by tourism in order to create an image-product that is marketed to see and visit, that is, transform them in tourist resources "

Thus, the main objective of this work is to understand if, in practice, there is any additional effort by the hotel units to promote the city itself through these tourist resources, that is, all that it has to offer, thus helping to develop the tourism in the city, or if, instead of this situation, they suggest other places of interest nearby, such as the great golf courses of the Serra d'el Rei, the beach of São Martinho do Porto, Peniche and Nazaré, or the village of Óbidos known for its famous events such as the Medieval Fairs, Chocolate Fairs and Christmas Village.

To assist in the thematic and for a better understanding of the investigation, is initially made a brief theoretical framework where is briefly studied some subjects related to hospitality and how it can be a promoter of a tourist destination. Also analyzed are some concepts fundamental to the theme, such as the concept of various types of heritage and tourism.

Keywords: heritage, culture, events, tourism, tourism resources, tourist destination hotel promoter

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ÍNDICE DE MATÉRIAS

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
1.1. Tema, objetivos e motivações	1
1.2. Estrutura da dissertação.....	2
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
2.1. Noção de património.....	3
2.2. Evolução no conceito de património	4
2.3. Tipos de património	5
2.3.1. Património Natural	5
2.3.2. Património Cultural	5
2.3.2.1. Património Cultural Imaterial.....	6
2.3.2.2. Património Cultural Material	7
2.4. Património e cultura enquanto produto turístico	7
2.5. O turismo de natureza e o turismo cultural.....	9
2.6. Relação entre turismo e hotelaria.....	10
2.7. Hotelaria enquanto promotor de destino turístico	11
CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO	14
3.1. Caldas da Rainha	14
3.1.1. Caracterização Demográfica.....	15
3.1.2. Caracterização Económica	17
3.1.3. Caracterização Histórica.....	19
3.2. Levantamento e breve caracterização do património.....	21
3.2.1. Património Natural	21
3.2.2. Património Cultural	24
3.2.3. Mais Caldas da Rainha	32
3.3. Levantamento e caracterização da oferta hoteleira	34
3.4. Eventos na cidade de Caldas da Rainha.....	36
3.4.1. Potencial do património da cidade	38

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA	41
4.1. Objetivos da Investigação	41
4.2. Recolha de Informação	42
4.2.1. Amostra	42
4.2.2. Observação direta	43
4.2.3. Questionário	44
CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DE RESULTADOS	48
5.1. Resultados obtidos	48
5.1.1. Análise dos <i>websites</i> dos hotéis	48
5.1.2. Aplicação dos questionários nos hotéis	53
5.2. Iniciativas de divulgação e conservação	63
CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES	65
6.1. Conclusões da revisão da literatura	65
6.2. Conclusões da investigação empírica	66
6.3. Limitações, propostas e pontos de investigação futura	67
APÊNDICES	75
APÊNDICE 1 – Grelha de observação	75
APÊNDICE 2 - Questionário realizado aos hotéis	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Logos de diversos organismos de proteção ao património	3
Figura 2 - Divisão do património cultural.....	6
Figura 3 - Fábrica do Chocolate Hotel / Restaurante / Museu	13
Figura 4 - Divisão territorial da região: NUTS III e Municípios	14
Figura 5 - Estrutura etária da população de Caldas da Rainha em 2016.....	17
Figura 6 - Empresas por sector de atividade económica.....	18
Figura 7 - Poder de compra per capital ao longo dos anos.....	19
Figura 8 - Principais dados na hotelaria 2016	34
Figura 9 - Despesa das Câmaras Municipais em atividades culturais e de desporto em 2016	39
Figura 10 - Primeiros resultados para dormidas na Booking	43
Figura 11 - Locais de interesse por tipo de património Dentro vs. Fora do concelho.....	49
Figura 12 - Referências nos <i>websites</i> dos hotéis ao património natural caldense.....	50
Figura 13 - Referências nos <i>websites</i> dos hotéis ao património cultural caldense	51
Figura 14 - Lugares próximos a Caldas da Rainha recomendados	52
Figura 15 - Divulgação de imagens da região.....	52
Figura 16 - Serviços complementares	54
Figura 17 - Locais recomendados nas proximidades de Caldas da Rainha	56
Figura 18 - Gráficos das recomendações dos hotéis por tema	57
Figura 19 - Média das recomendações dos locais de interesse em Caldas da Rainha	59

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Área das Freguesias de Caldas da Rainha	15
Tabela 2 - Evolução da população residente, da taxa bruta de natalidade e da taxa bruta de mortalidade ao longo dos anos.....	16
Tabela 3 - Levantamento dos estabelecimentos no concelho	36
Tabela 4 - Questionário - Parte I	45
Tabela 5 - Questionário - Parte II	46
Tabela 6 - Questionário - Parte III	46
Tabela 7 - Classificação e número de quartos de cada hotel	54

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

ABREVIATURAS

ACCRO – Associação Empresarial das Caldas da Rainha e Oeste

APECATE – Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos

CMCR – Câmara Municipal de Caldas da Rainha

DGPC – Direção Geral do Património Cultural

ESAD – Escola Superior de Artes e Design de Caldas da Rainha

ICOMOS – Conselho Internacional de Monumentos e Sítios

INE – Instituto Nacional de Estatística

IUOTO – União Internacional de Organizações Oficiais de Viagens

NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

OMT – Organização Mundial de Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

SIPA – Sistema de Informação para o Património Arquitetónico

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

1.1. Tema, objetivos e motivações

Denominada “Empenho Hoteleiro na Promoção do Património em Caldas da Rainha” e realizada no âmbito do Mestrado de Gestão e Direção Hoteleira, a presente dissertação desenvolve-se a partir da pesquisa, análise e organização de dados referentes a toda a oferta hoteleira da cidade, bem como ao levantamento do património natural e cultural que a mesma tem ao dispor para quem a visita.

O grande objetivo deste trabalho é entender se, na prática, existe algum esforço das unidades hoteleiras no sentido de promoverem a própria cidade através de tudo o que ela tem para oferecer, ajudando assim também a desenvolver o próprio turismo na cidade, ou se, ao invés desta situação, sugerem outros locais de interesse nas proximidades, como é o caso dos grandes campos de golf da Serra d’el Rei, da praia de São Martinho do Porto, de Peniche e da Nazaré, ou da Vila de Óbidos conhecida pelos seus famosos eventos como as Feiras Medievais, Feiras do Chocolate e Vila Natal.

A 26 de Abril de 2018, Paulo Agostinho, presidente da Associação Empresarial das Caldas da Rainha e do Oeste, afirmou, em entrevista ao jornalista Francisco Gomes do Correio da Manhã, que as Caldas da Rainha “é a âncora de outros concelhos, como a Nazaré, Óbidos e Peniche, e complementa a sua oferta porque tem mais comércio, serviços e alojamento”. Também o atual presidente da Câmara Municipal, Tinta Ferreira, na mesma entrevista, afirmou que a construção do hotel de cinco estrelas na qual o grupo Visabeira investirá 15 milhões de euros, e que estará concluído no final do ano de 2020, a coincidir também com a reabertura do hospital termal, encaminhará a cidade na qual se prevê “um aumento exponencial de turistas”.

Certo é que, a cidade das Caldas da Rainha possui um verdadeiro rol no que respeita à sua história e ao seu património, e não só, sendo que tem vindo, ao longo dos anos, também a apostar, cada vez mais, em eventos que atraem milhares à cidade.

Caldas da Rainha tem o comércio, tem os serviços, tem o alojamento, tem as infraestruturas e tem todo o potencial para deixar de ser apenas a âncora de outros locais vizinhos, para ser ela o ex-libris do Oeste, terá é de ser produzido um esforço adicional para isso acontecer, e para deixar de atrair milhares não só nos múltiplos eventos que organiza regularmente, mas também, seria o objetivo atrair milhares, também devido aos seus vários museus, ao seu extenso património, à sua piedosa história, à sua cultura, tradições e até gastronomia.

Esse esforço adicional é feito?

1.2. Estrutura da dissertação

A presente dissertação encontra-se estruturada em seis capítulos, sendo que, este pequeno enquadramento, onde se aborda de uma forma geral a temática da dissertação, objetivos e motivações, constitui o primeiro capítulo.

O segundo capítulo tem por base a revisão da literatura, abordando noções gerais relevantes na temática, nomeadamente a noção das várias espécies de património, noções de turismo e hotelaria, mas também, perceber de uma forma fundamentada em diversos autores, de que modo pode o património ser vendido enquanto produto turístico, e, de que modo pode a hotelaria promover estes produtos.

O terceiro capítulo, intitulado de “caracterização da área de estudo”, realiza uma análise ao concelho das Caldas da Rainha. Por um lado, revelando a sua história e listando todo o património caldense, e, por outro lado, caracterizando a oferta hoteleira, tentando perceber o potencial de Caldas da Rainha enquanto região e destino turístico.

O capítulo quarto e capítulo quinto desta dissertação complementam-se, visto que, no primeiro é explicada a metodologia de investigação utilizada e descritas as etapas e atos de procedimento. No capítulo subsequente “discussão de resultados” são expostos os resultados obtidos, e, é avaliado em que medidas é realmente efetuado um esforço por parte das unidades hoteleiras na cidade das Caldas da Rainha de promover a mesma através do património que esta tem para oferecer, enaltecendo-a enquanto região e destino turístico.

Por último, o sexto capítulo “conclusões” apresenta em notas finais as conclusões alcançadas e também apresenta determinadas limitações encontradas no decorrer da dissertação e propostas ou recomendações futuras.

O trabalho é finalizado com a apresentação de todas as referências bibliográficas utilizadas e respetivos apêndices.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1. Noção de património

Do latim *patrimonium*, a palavra património expressa, segundo o Moderno Dicionário da Língua Portuguesa do Círculo de Leitores (1994), a herança paterna, os bens de família, o dote necessário à sustentação de um eclesiástico, uma propriedade, e ainda, quaisquer bens materiais ou morais pertencentes a uma pessoa, instituição ou coletividade.

Esta definição vai de encontro à dada por Herbert *et al.*, em 1989, quando aponta que o património apesar de associado à ideia de herança paterna e aos bens de família, engloba também, tudo aquilo que é característico e exclusivo de uma comunidade, sendo que não inclui apenas os vestígios tangíveis do passado, mas também os intangíveis, considerando assim o património como “todos os aspetos que marcaram e continuam a marcar a identidade de uma nação, região ou localidade”.

Choay (2011) afirma que o património contribui para manter e preservar a identidade dessa nação, ao mesmo tempo que expressa a identidade histórica e as vivências da mesma. Becerra (1997) complementa este pensamento ao sugerir que o património garante a sobrevivência dos grupos sociais e faz uma ligação entre gerações, “sendo uma base importante para o desenvolvimento tanto atual como futuro” (ICOMOS, 1999).

No que respeita à nossa realidade, atualmente a proteção do património é feita através de organismos do Estado, nomeadamente a Direção Geral do Património Cultural (DGPC) que tem por missão “assegurar a gestão, salvaguarda, valorização, conservação e restauro dos bens que integrem o património cultural imóvel, móvel e imaterial do País, bem como desenvolver e executar a política museológica nacional” (Direção Geral do Património Cultural, 2018).



Figura 1 - Logos de diversos organismos de proteção ao património

Fonte: Comissão Nacional da UNESCO, 2018

Outros organismos, como museus, autarquias, ou até, associações de defesa do património, podem também cooperar na proteção do mesmo, através da inventariação, registo e classificação, sempre apoiadas pelos instrumentos legais em vigor, quer seja pela legislação portuguesa, nomeadamente a Lei de Bases do Património Cultural, quer seja pelas diversas Cartas Internacionais e Convenções da União Europeia e da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

O Mosteiro dos Jerónimos, Torre de Belém, Mosteiro da Batalha, Mosteiro de Alcobaça e Convento de Cristo em Tomar, são apenas alguns dos exemplos dos monumentos classificados como Património Mundial em Portugal pela Rede do Património Mundial de Portugal da UNESCO.

2.2. Evolução no conceito de património

Chagas (2014) afirma que, a partir dos séculos XVII e XVIII, houve uma maior preocupação por parte dos Estados Modernos na proteção de monumentos nacionais, uma vez que estes, sendo de interesse público “enquanto manifestações culturais e também como símbolos de um país”, eram merecedores de proteção legal para transmissão às gerações futuras.

“Um momento histórico que marcou os primeiros indícios do conceito de Património teve lugar durante a Revolução Francesa, mais propriamente em 1789, quando, em atos jurídicos da Assembleia Constituinte, entendeu-se que era necessário proteger os bens espoliados, agora à disposição de todos e que se transformaram rapidamente em antiguidades” (Chagas, 2014).

Também Durand (2006) refere que, a necessidade efetiva de identificar, proteger e valorizar o património iniciou por volta do século XIX, devido essencialmente, ao desaparecimento e vandalização de locais, o que conduziu à perda de tradições e costumes e, daí, a importância em “atuar em favor da preservação das características identitárias de cada região”.

Assim, é possível confirmar que o património é um legado do passado, “toda a construção patrimonial é uma representação simbólica de uma dada versão da identidade” (Moreira, 2006), no entanto, Sousa (2014) alerta para o facto de ser necessário uma escolha cultural, social e política subjacente à vontade de legar o património às gerações futuras, na (re)construção de memórias e identidades.

Ao longo dos anos o conceito de património foi sendo atualizado de acordo com a evolução da própria sociedade, e das mudanças subjacentes à mesma, ramificando o conceito abrangente como era conhecido e criando agora diferentes categorias ou classes de património.

2.3. Tipos de património

O património pode repartir-se em diversas categorias para uma melhor classificação do mesmo, sendo que, numa primeira divisão, é possível diferenciar património natural de património cultural.

2.3.1. Património Natural

A Convenção para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural da UNESCO atribui a património natural:

- “Os monumentos naturais constituídos por formações físicas e biológicas ou por grupos de tais formações com valor universal excecional do ponto de vista estético ou científico”;
- “As formações geológicas e fisiográficas e as zonas estritamente delimitadas que constituem habitat de espécies animais e vegetais ameaçadas, com valor universal excecional do ponto de vista da ciência ou da conservação”;
- “Os locais de interesse naturais ou zonas naturais estritamente delimitadas, com valor universal excecional do ponto de vista da ciência, conservação ou beleza natural”;

2.3.2. Património Cultural

“O património cultural constitui um conjunto de recursos herdados do passado que as pessoas identificam, independentemente do regime de propriedade dos bens, como reflexo e expressão dos seus valores, crenças, saberes e tradições em permanente evolução. Inclui todos os aspetos do meio ambiente resultantes da interação entre as pessoas e os lugares, através do tempo” Conselho da Europa (2005).

Também segundo a Convenção do Património Mundial, Cultural e Natural, são definidos como património cultural:

- “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 reunidos 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”;

De uma forma mais sintetizada, o património cultural define-se por “conjunto de todos os bens materiais e imateriais que, pelo seu reconhecido valor próprio, devam ser considerados como de interesse relevante para a permanência e identidade da cultura portuguesa através do tempo.” (Círculo de Leitores, Lda, 1994). Assim, e através desta definição de património cultural, é possível perceber que este pode ainda ser repartido em intangível (imaterial), ou em tangível (material).

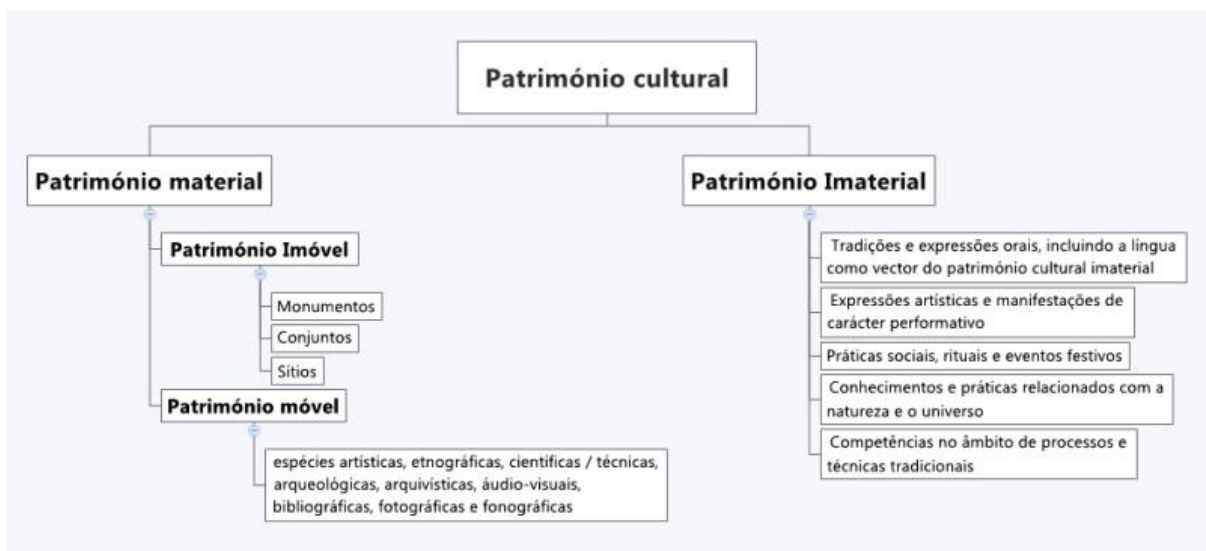


Figura 2 - Divisão do património cultural

Fonte: Cultura Norte, 2018

2.3.2.1. Património Cultural Imaterial

De acordo com a Lei 107/2001, de 8 de setembro, fazem parte do património cultural imaterial “realidades que representem testemunhos etnográficos ou antropológicos com valor de civilização ou de cultura com significado para a identidade e memórias coletivas.” Assim, neste âmbito é possível encontrar, por exemplo, saberes e conhecimentos específicos enraizados na vida quotidiana da comunidade, celebrações, rituais, festividades, formas de expressão e manifestações literárias, musicais, plásticas, ou até, alguns lugares onde tenham lugar práticas culturais.

A definição dada pela Convenção para a Salvaguarda do Património Imaterial da UNESCO aponta para as seguintes áreas:

- “Tradições e expressões orais, incluindo a língua como vetor do património cultural imaterial”;
- “Artes do espetáculo”;
- “Práticas sociais, rituais e atos festivos”;
- “Conhecimentos e usos relacionados com a natureza e o universo”;
- “Técnicas artesanais tradicionais”;

É ainda relevante referir parte do Artigo 2.º do Decreto-Lei nº 149/2015, de 4 de agosto que menciona que estas manifestações culturais “sendo transmitidas de geração em geração, são constantemente recriadas pelas comunidades e grupos em função do seu meio, da sua interação com a natureza e da sua história, inculcando-lhes um sentimento de identidade coletiva”.

2.3.2.2. Património Cultural Material

“Compreende monumentos, conjuntos arquitetónicos e sítios construídos, abrangendo edifícios e estruturas, tanto em contextos urbanos como rurais.” (European Commission - Directorate General for Research, 2004). Incluem-se ainda objetos móveis e elementos decorativos que complementem esses mesmos monumentos, conjuntos e sítios.

O património cultural material é repartido em móvel e imóvel. Do património móvel fazem parte pinturas, esculturas, livros, manuscritos, selos, moedas antigas, jóias antigas, objetos encontrados em sítios arqueológicos, sepulturas e edifícios religiosos, e, quaisquer outros objetos de rituais que constituam também eles o património cultural material móvel.

Por outro lado, o património cultural material imóvel será aquele mais perceptível ao pensamento comum, e que serão os monumentos e sítios históricos, monumentos públicos, monumentos artísticos e conjuntos arquitetónicos.

2.4. Património e cultura enquanto produto turístico

Segundo Alves (2013) “a cultura e o património têm, ao longo do tempo, sido aproveitados pelo turismo, de modo a criar uma imagem-produto que se comercializa para ver e visitar, ou seja, transforma-os em recursos turísticos”.

Ferreira (2003) argumenta que “a democratização da educação e do acesso à cultura contribui para o incremento das motivações culturais, mesmo nos casos em que a cultura não constitui o objetivo principal da viagem”.

No caso em que a cultura é o objetivo principal, Cunha (2008) refere que os pressupostos motivacionais destes turistas passam pela “valorização cultural e na fruição de diversos atrativos existentes nos destinos, dos quais se destacam: atividades de animação cultural e visitas a museus, monumentos, eventos culturais e festividades tradicionais”.

Assim, é possível afirmar que “o turismo não tem sido utilizado só para conservar tradições, mas também para gerar novas práticas de turismo, sendo convertidas e definidas como tradições, para uma melhor comercialização do produto. Desta forma, as autoridades locais competentes devem ter em consideração o desenvolvimento destes novos recursos turísticos, tendo como fim a sua comercialização e o desenvolvimento económico da sua região e igualmente, para que os residentes beneficiem com esta indústria” (Pérez, 2009).

No que respeita ao desenvolvimento de um produto turístico, Foster (1991, cit. por Oliveira, 2014) referencia como recurso necessário não só a localização e fatores geográficos como a paisagem, o clima, o espaço disponível, os acessos e o transporte; o alojamento existente e o que poderá ser criado; outras infraestruturas construídas pelo homem como salas de espetáculo e galerias de arte, mas também, evidencia os aspetos históricos e os eventos, ou seja, todos os recursos culturais ao dispor.

Moragas (1998) alude ao facto de o património só por si, individual, não ser um equipamento cultural, nem um serviço, agente, ou oferta, mas sim, um recurso que pode ser transformando num produto direcionado para o consumo cultural.

No que respeita a este assunto, é ainda necessário ter em atenção os riscos que uma exploração massiva e exagerada do património cultural pode acarretar, sendo urgente, tal como sugere Pérez (2009) encontrar um equilíbrio entre as rentabilidades económicas e sociais, existindo também a necessidade de incluir medidas de proteção e conservação desse mesmo património.

Também se deverá ter em conta que “muitas vezes, ao pensarmos em propostas culturais, falando de um modo genérico, só se considera o património material como proposta cultural para uma localidade ou cidade e esquece-se a parte imaterial da cultura, mas cada vez mais há que ter em consideração e impulsionar ações de promoção da cultura em todas as suas vertentes” (Alves, 2013), isto é, e dando exemplos concretos de Património Cultural Imaterial da Humanidade portugueses, podemos referir o cante alentejano, o fado, a produção de

figurado em barro de Estremoz, a falcoaria, a dieta mediterrânica, a olaria preta de Bisalhães, e até a Arte Chocalheira, legado este que deve ser protegido mas também divulgado (Comissão Nacional da UNESCO, 2018).

2.5. O turismo de natureza e o turismo cultural

“Existe um consenso geral de que o turismo na natureza é um segmento importante da indústria do turismo e que, desde finais do século passado, tem crescido a um ritmo mais acelerado que a média do setor” (Mehmetoglu, 2007).

O Decreto-Lei nº 47/99, de 16 de fevereiro define turismo de natureza da seguinte forma:

- “Turismo de natureza é o produto turístico composto por estabelecimentos, atividades e serviços de alojamento e animação turística e ambiental realizados e prestados em zonas integradas na rede nacional de áreas protegidas”;
- “O turismo de natureza desenvolve-se segundo diversas modalidades de hospedagem, de atividades e serviços complementares de animação ambiental, que permitam contemplar e desfrutar o património natural, arquitetónico, paisagístico e cultural, tendo em vista a oferta de um produto turístico integrado e diversificado”;

Contudo, as definições de turismo de natureza dispersam-se entre autores.

Grabum (1983), por exemplo, diz que o turismo de natureza é o turismo praticado em áreas predominantemente naturais, podendo ser dividido em turismo ecológico e ambiental. Por outro lado, Mckercher (2002) aponta que o turismo de natureza engloba o ecoturismo, turismo de aventura, turismo educacional e uma profusão de outros tipos de experiências proporcionadas pelo turismo ao ar livre e alternativo.

No entanto, é comum pensar que todo o turismo é cultural, até porque “a cultura vista como atrativo turístico é considerada uma atividade económica de importância global, que engloba elementos económicos, sociais, culturais, mas também elementos ambientais” (Julião, 2013).

A Carta do Turismo Cultural produzida no Seminário Internacional sobre o Turismo e Humanismo que teve lugar em Bruxelas no ano de 1976, define o turismo cultural como “a forma de turismo que tem por objetivo, entre outras, a descoberta de monumentos e locais de interesse. Exerce nestas um efeito muito positivo, na medida em que contribui – para satisfazer os seus fins – para a sua preservação e proteção. Esta forma de turismo justifica, de facto os esforços de preservação e proteção que procura na comunidade, pelos benefícios

socioculturais e económicos que tais medidas proporcionam a todas as populações interessadas” (ICOMOS, 1976).

Outros autores como Moletta (1998) consideram que o turismo cultural é o acesso a um património cultural, ou seja, à história, cultura e modo de viver de uma comunidade. Também Santos & Antonini (2003) referem que este turismo é um fenómeno dos mais importantes dos últimos tempos, uma vez que proporciona o contato com diferentes culturas, experiência de diferentes situações, conhecimento de variados ambientes e também, a observação de diferentes paisagens.

De acordo com Julião (2013), “claramente o turismo e a cultura estão fortemente interligados e o sucesso individual de cada um depende da relação de um com o outro”.

2.6. Relação entre turismo e hotelaria

Jafari (2000) afirma que o turismo é o estudo do homem (turista) fora do seu habitat usual. Cunha (2006), refere que o turismo poderá entender-se simplesmente como a atividade económica decorrente dos movimentos turísticos, contudo, o autor acrescenta que inicialmente a palavra turismo era apenas utilizada para fazer referência a quem viajava por mero prazer, excluindo todas as pessoas que se deslocavam por razões distintas, quer fossem estas profissionais, religiosas ou de saúde. Porém, os serviços e equipamentos utilizados pelos viajantes, independentemente da motivação da viagem, eram semelhantes. Ou seja, os indivíduos que viajavam por mero prazer utilizavam, em geral, os mesmos serviços que os indivíduos que viajam por motivos diversos.

A dificuldade em definir o conceito e chegar a consenso acerca da definição do turismo, reside nos diferentes pontos de vistas dos vários agentes do turismo, o que, afeta a credibilidade do sector, para além das diversas implicações que pode ter ao nível das quantificações do fenómeno (Cooper et al, 1998 cit. por Neves, 2012).

Em Roma, no ano de 1963, a Organização das Nações Unidas (ONU) e a União Internacional de Organizações Oficiais de Viagens (IUOTO), que atualmente é a Organização Mundial de Turismo (OMT), tentaram afinar definições ao realizarem a Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais, onde, por necessidade de harmonizar economias e estatísticas introduziram as definições de turista e visitante, sendo que turista é “qualquer pessoa que visita um país que não o do seu local normal de residência, por qualquer motivo desde que não seja decorrente de uma ocupação remunerada dentro do país visitado”, e sendo que o visitante abrange as deslocações feitas no próprio país, ou seja, o turismo interno.

Da mesma forma, a ONU e a IUOTO declararam que os visitantes podem ser turistas ou excursionistas: “turistas são todos os visitantes temporários que permanecem pelo menos uma noite num estabelecimento de alojamento coletivo, ou num alojamento privado no local visitado. Por outro lado, excursionistas são todos os visitantes do dia que não passam a noite no local visitado” (Cunha, 2001).

A hotelaria, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do Turismo e é também o elemento essencial da infraestrutura turística, tal como confere o autor Petrocchi (2002), ao asseverar que o produto turístico é constituído por três serviços básicos, sendo eles o transporte, a hospedagem e o atrativo, sendo a Hotelaria e o Turismo um binómio indissociável.

Segundo Correia (2015), “a relação entre a hotelaria e o turismo foi sempre muito estreita e os dois conceitos são indissociáveis um do outro, no sentido que ambos interagem de forma integrada, através de todas as componentes incluídas nos sistemas de turismo”.

Uma vez que a hotelaria está diretamente ligada ao “ser bem-recebido” é necessário ter em mente que a peça fundamental do Sistema de Turismo é o cliente, a sua satisfação, fidelização e lealdade. Dessa forma, é importante rever não só os serviços prestados e analisar a qualidade dos mesmos, mas também, ter em mente as próprias características intrínsecas do negócio hoteleiro e turístico, uma vez que a qualidade também depende das boas relações comerciais entre os diferentes intervenientes da cadeia de distribuição turística, sejam eles produtores: transportes, hotelaria e restauração; grossistas: operadores turísticos; retalhistas: agências de viagens; ou os turistas.

Correia (2015) acrescenta que só é possível criar valor acrescentado e diferenciação que permita incrementar a atratividade dos destinos turísticos e da hotelaria em particular se realmente houver uma cooperação contínua dos diferentes intervenientes da cadeia de distribuição turística.

2.7. Hotelaria enquanto promotor de destino turístico

A prática do turismo está, segundo Pollice & Iulio (2011) a tornar-se cada vez mais e mais frequente ao longo dos últimos anos, apresentando assim, um grande crescimento relativamente ao setor da hotelaria.

No entanto há que reconhecer que, a indústria hoteleira, é a indústria que sofre mais face à influência de fatores externos, sendo, portanto, uma indústria de grande complexidade.

Ultrapassando estas questões complexas, sejam elas demográficas, económicas, políticas, tecnologias, ecológicas, etc., até a simples escolha do destino, para o cliente, é, sem dúvida um processo também ele complexo, tal como refere Matias (2007):

“Num primeiro passo é feita a escolha do destino a visitar e num segundo passo escolhe-se a unidade hoteleira para a estada no destino previamente selecionado. Com efeito, neste modelo a dois passos, o primeiro passo faz-se tendo por base uma imagem de um destino, só depois se seguindo a produção turística em sentido estrito”. (Matias, 2007)

No que diz respeito às características dos destinos turísticos, Maia (2013) distingue dois grupos que contribuem consideravelmente para a sua atratividade:

- Características primárias do destino – clima, cultura, ecologia, arquitetura;
- Características secundárias do destino – hotéis, rede de transportes, restaurantes, entretenimento;

Cerro (1992) acrescenta que uma atração turística é todo o elemento material que tem capacidade própria, ou em conjunto com outros elementos, de atrair visitantes numa determinada localidade ou zona.

De acordo com Gunn (1994), o nível de atratividade turística é a componente mais poderosa da oferta, que tem, essencialmente, quatro funções: a de estimular o interesse pela viagem, a de oferecer satisfação, a de manter os turistas na região visitada e a de promover o regresso dos visitantes.

Nesse sentido de ideias, é possível abordar também a questão de alguns hotéis, pelas suas características ou história, serem eles próprios atrações turísticas. Veja-se o exemplo da Fábrica de Chocolate Hotel / Restaurante / Museu, um hotel temático em Viana do Castelo que possui restaurante e museu e cuja tema e experiência se centra por completo em volta do chocolate.

Cada quarto é único e, portanto, cuidadosamente decorado de acordo com tema que integra, podendo encontrar quartos alusivos às roças de cacau, a Willy Wonka, à marca Regina, aos diversos tipos de chocolate (preto, leite e branco) ou ainda, à história de Hansel e Gretel. O restaurante procura integrar elementos de cacau e chocolate com outros elementos, privilegiando produtos locais e de época. O museu da Fábrica de Chocolate apresenta num espaço de 500 m² tudo o que há a saber sobre o chocolate e cacau. Um hotel que oferece um conjunto de experiências únicas e onde, nem os *amenities* escapam à saga do chocolate.

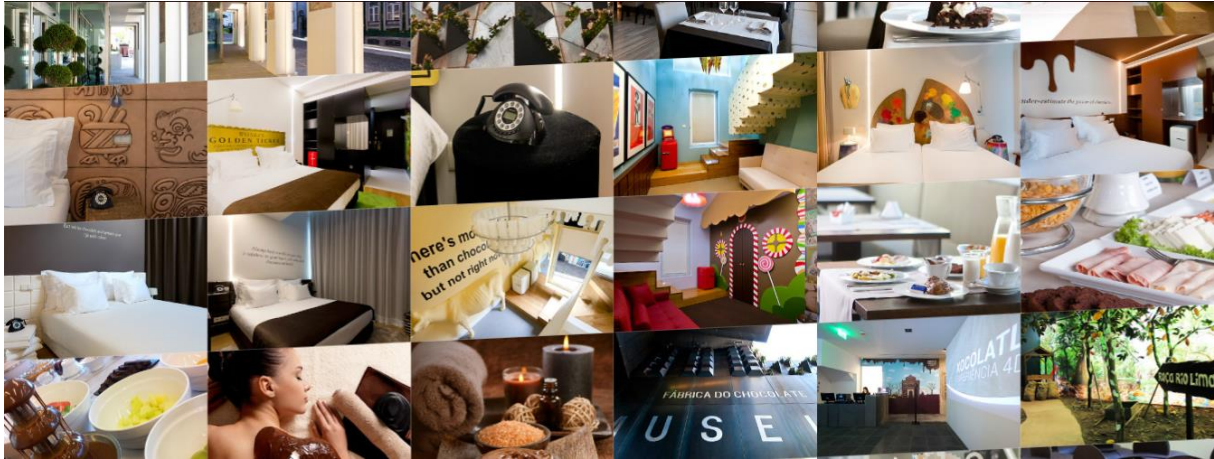


Figura 3 - Fábrica do Chocolate Hotel / Restaurante / Museu

Fonte: Fábrica do Chocolate Hotel / Restaurante / Museu, disponível em <https://www.fabricadochocolate.com>

Tal como o exemplo anterior, existem outros, e alguns bem extremos, como o caso do The Liberty Hotel, um hotel localizado em Boston nos Estados Unidos da América e que, é, nem mais nem menos, do que, uma antiga prisão agora remodelada.

O Sextantio Hotel é outro destes exemplos, em Santo Stefano di Sessanio, Itália, uma pequena cidade montanhosa medieval, com cerca de 110 habitantes, onde os hóspedes, vivenciam a época medieval.

Para além destes exemplos de hotéis que são eles próprios atrações, os hotéis são também, como referido anteriormente, um dos elementos fundamentais dos destinos turísticos, e a prestação de serviços complementares, como a divulgação do património local, pode ajudar a promover o destino e contribuir para a sustentabilidade do mesmo.

Tal como refere Manobanda (2015), “a indústria do turismo é diferente de qualquer outra, porque, em vez de um produto, um lugar e todas as coisas que tem para oferecer, compete-se com o mundo inteiro de cada vez que se promove o turismo num determinado destino, e este elevado nível de concorrência exige uma abordagem criativa e original. Portanto, o marketing dos destinos turísticos envolve a cooperação do planeamento, coordenação e ligações entre organizações de turismo em países ou regiões”.

CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO

3.1. Caldas da Rainha

Pertencente ao distrito de Leiria, Caldas da Rainha é uma cidade e sede de município na região centro do país (NUT II) e na sub-região do Oeste (NUT III). É limitada a nordeste pelo município de Alcobaça, a leste por Rio Maior, a sul pelo Cadaval, a oeste por Bombarral e Óbidos, e, a noroeste pelo Oceano Atlântico, tal como indica a figura 4.

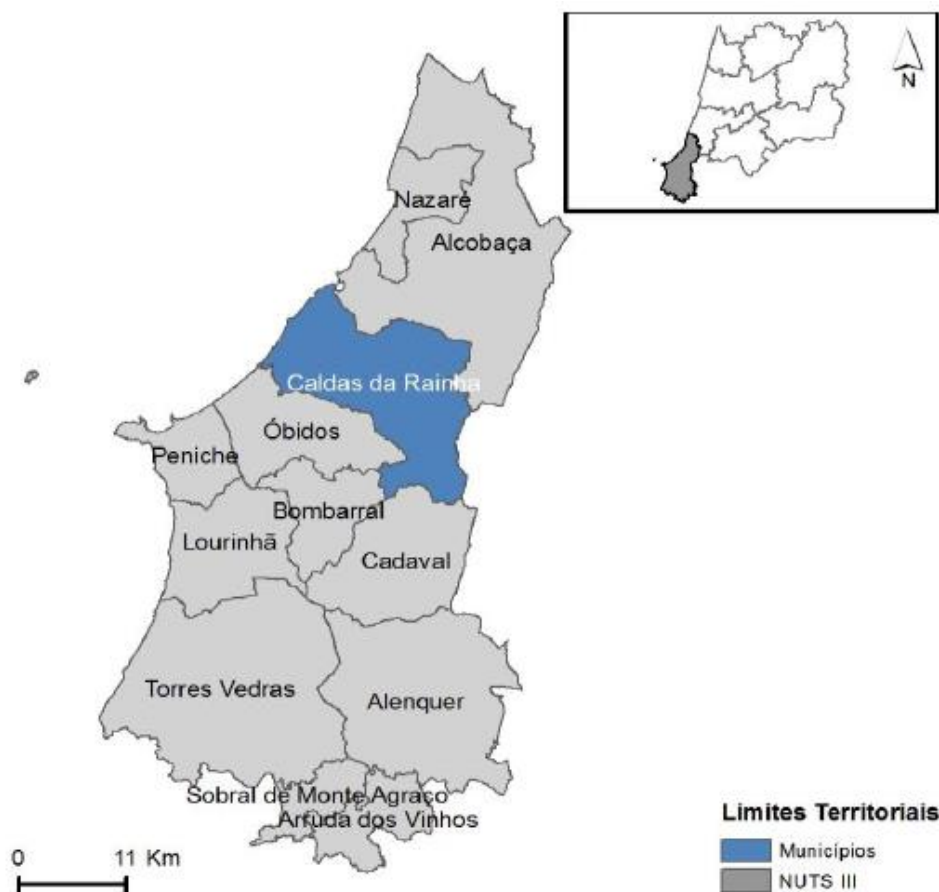


Figura 4 - Divisão territorial da região: NUTS III e Municípios

Fonte: “Retorno de Informação Personalizada dos Municípios”, INE, 2017

O concelho que tem uma área de 255,69 Km², apresenta 24 Km de comprimento máximo Norte-Sul e 22 Km de comprimento máximo Este-Oeste (Anuário Estatístico da Região Centro, INE, 2012).

A população estimada em 51.557 habitantes (DataCentro, 2016) está atualmente dividida em 12 freguesias, das quais, a freguesia de Alvorninha, que foi sede de concelho do ano 1210 ao ano 1836, e localizada a 11 Km do centro de Caldas da Rainha compreende a maior área com 3.760,14 Ha.

Freguesia	Hectares
A Dos Francos	1.893,21 Ha
Alvorninha	3.760,14 Ha
Carvalhal Benfeito	1.394,90 Ha
Foz do Arelho	962,39 Ha
Landal	1.020,50 Ha
Nadadouro	1.060,08 Ha
Salir de Matos	2.459,32 Ha
Santa Catarina	1.997,86 Ha
Vidais	2.148,50 Ha
União das Freguesias de Caldas da Rainha – Nossa Senhora do Pópulo, Coto e São Gregório	3.168,87 Ha
União das Freguesias de Caldas da Rainha – Santo Onofre e Serra do Bouro	2.750,93 Ha
União das Freguesias de Tornada e Salir do Porto	2.952,75 Ha

Tabela 1 - Área das Freguesias de Caldas da Rainha

Fonte: Áreas das freguesias, municípios e distritos/ilhas da Carta Administrativa Oficial de Portugal”,
Direção Geral do Território, 2013

Relativamente ao clima, a média da temperatura anual média ronda os 15,1 °C sendo que a temperatura média anual mínima é de 10,1 °C e a máxima de 20,1 °C (Anuário Estatístico da Região Centro, INE, 2012).

Se, por um lado, a paisagem nas imediações de Caldas da Rainha é maioritariamente de serra, por outro lado, a cidade encontra-se a poucos minutos de distância das praias mais próximas, sendo elas a Lagoa de Óbidos, a Praia da Foz do Arelho, a Praia de Salir do Porto e a Praia de São Martinho do Porto.

Esta cidade multifacetada é ainda dotada de uma excelente rede rodoviária, sendo atravessada por diversas estradas, nomeadamente a A8, A15, IP6, EN8, EN360, EN361, EN114 e EN115.

Com a sua localização privilegiada na região centro do país, Caldas da Rainha encontra-se assim a, sensivelmente, uma hora de distância de Lisboa, e a quarenta minutos de distância de outras cidades como Leiria e Santarém.

3.1.1. Caracterização Demográfica

Com um total de 51.557 habitantes estimados no final do ano de 2016, o município de Caldas da Rainha tem vindo ao longo dos últimos anos a sofrer perdas moderadas no que respeita à sua população residente.

Anos	População Residente	Taxa Bruta de Natalidade	Taxa Bruta de Mortalidade
2009	51.535	8,4 %	10,8 %
2010	51.710	9,0 %	10,5 %
2011	51.795	8,1 %	10,8 %
2012	51.792	8,7 %	11,4 %
2013	51.760	7,4 %	11,4 %
2014	51.617	6,9 %	11,3 %
2015	51.525	6,9 %	11,8 %
2016	51.557	7,5 %	11,9 %

Tabela 2 - Evolução da população residente, da taxa bruta de natalidade e da taxa bruta de mortalidade ao longo dos anos

Fonte: PORDATA, 2018

Em 2011, Portugal sofreu uma intervenção pelo Fundo Monetário Internacional uma vez que as finanças públicas estavam à beira da rotura. Esta intervenção e as medidas de austeridade impostas, levou a que o governo fizesse um corte de despesas e um aumento de impostos, que se refletiu na economia familiar dos cidadãos.

Esta situação económica pode ter influenciado diretamente a população residente no concelho de Caldas da Rainha, uma vez que a queda de população iniciou no ano de 2011. Da mesma forma, também a taxa bruta de natalidade do município sofreu uma descida a partir desse ano, até ao ano de 2014, altura em que se convencionou o fim do programa de ajustamento do Fundo Monetário Internacional. Do ano 2015 para o ano de 2016 já é visível uma variação positiva, quer na população residente, quer no indicador da taxa bruta de natalidade.

Por outro lado, é preciso ter em mente que, talvez também devido à situação económica, houve um crescimento abrupto no número de desempregados inscritos no Centro de Emprego e Formação Profissional do concelho, que, passou de uma média anual de 2.740,8 em 2011 para 3.124,9 em 2012, ou seja, uma variação positiva em 384,1, o que levará bastantes pessoas a ponderarem a hipótese da emigração (PORDATA). “Segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), houve 121.418 pessoas a sair de Portugal em 2012, número resultante da soma dos emigrantes permanentes e dos emigrantes temporários (pessoas com intenção de permanecer no estrangeiro por um período inferior a um ano)” (Albuquerque, 2013).

Também a taxa de bruta de mortalidade atinge diretamente o número de habitantes do concelho, uma vez que esta faz as suas oscilações num município onde em 2016, 21% da

população tinha mais de 65 anos, e onde o índice de envelhecimento era de 159%, ou seja, para 1 indivíduo com menos de 15 anos existe 1,59 indivíduo com mais de 65 anos (PORDATA).

Portanto, podem ser vários os fatores que explicam a diminuição de população residente em Caldas da Rainha. “Uma redução explicada por um maior número de emigrantes em comparação com os que chegaram a Portugal e pelo saldo natural negativo, ou seja, pelo facto de ter havido mais mortes que nascimentos”. (Saramago, 2018).

No final do ano de 2016, dos 51.557 habitantes estimados no município, 52,9% pertenciam ao sexo feminino, e os restantes 47,1% ao sexo masculino (PORDATA), distribuídos por faixa etária de acordo com a figura 5.

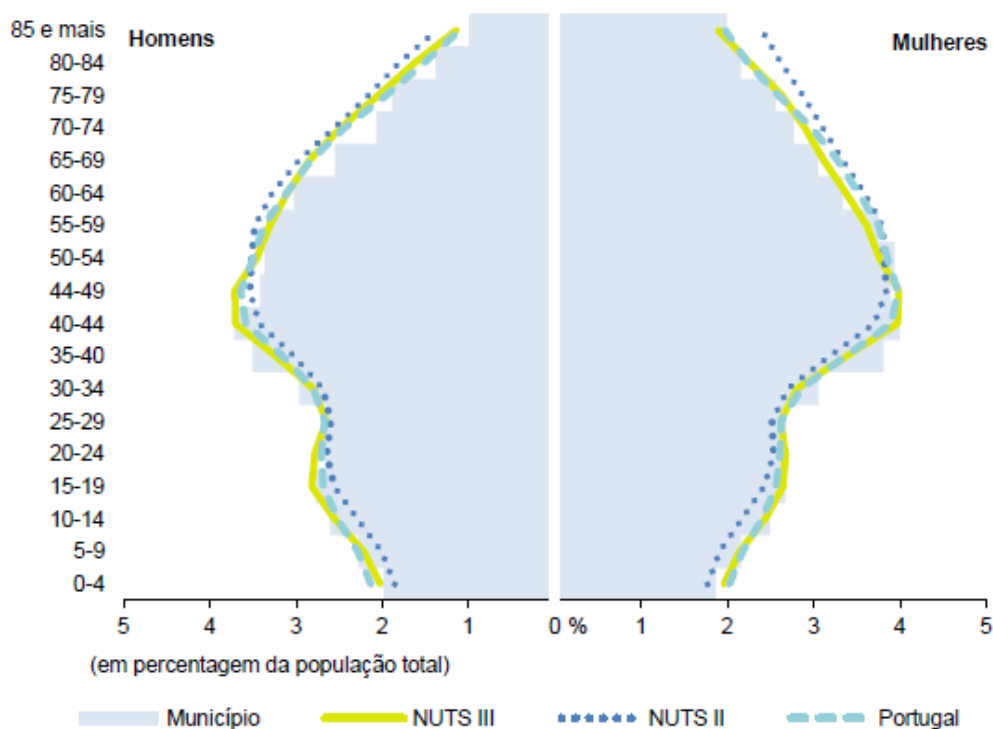


Figura 5 - Estrutura etária da população de Caldas da Rainha em 2016

Fonte: “Retorno de Informação Personalizada dos Municípios”, INE, 2017

3.1.2. Caracterização Económica

Em 2011, aquando os últimos censos, Caldas da Rainha tinha um total 21.097 habitantes empregados (10.756 do sexo masculino, e, 10.341 do sexo feminino) e 3.353 habitantes desempregados (PORDATA).

“A agricultura continua a moldar a imagem identitária do concelho, o que leva a incluir a agricultura, silvicultura e pescas no grupo dos setores de especialização produtiva das Caldas

da Rainha face ao país (representa um peso mais expressivo no emprego gerado no concelho – 4% do que o verificado à escala nacional – 3%)” (Augusto Mateus & Associados, 2017 - PED Caldas da Rainha). Já no sector que transforma as matérias-primas em produtos industrializados, isto é, no sector secundário trabalhavam 23% dos empregados caldenses.

Contudo, o grosso dos trabalhadores, 73% trabalhava no sector terciário correspondente à prestação de serviços, tendo como exemplo o comércio, a educação, a saúde, o turismo...

Dados de 2016 apontam para um número de 6.490 empresas não financeiras no concelho, distribuídas de acordo com a figura 6 e, onde é possível observar o peso do comércio por grosso e a retalho enquanto setor de atividade.

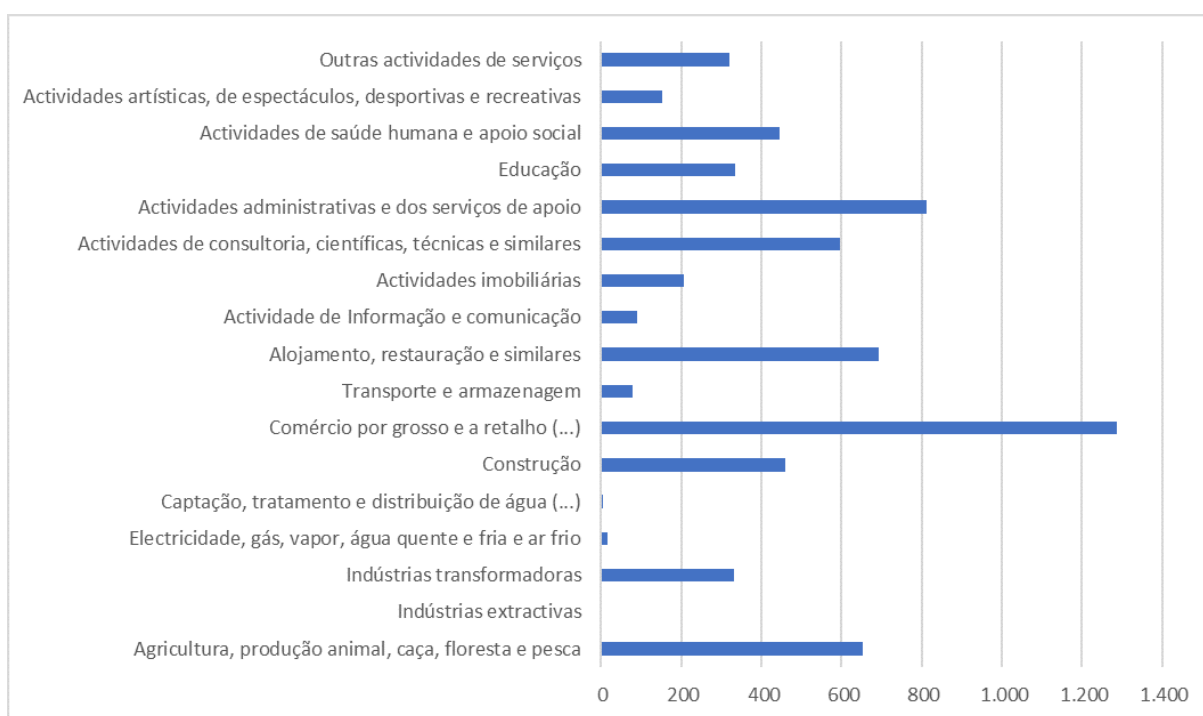


Figura 6 - Empresas por sector de atividade económica

Fonte: PORDATA, 2016

O ganho médio mensal dos trabalhadores por conta de outrem é de 899,20€ (995,10€ para os homens e 808,80€ para as mulheres), sendo que os trabalhadores do sector secundário são os melhor remunerados (DataCentro, 2015).

No que respeita ao desempenho económico, dados de 2015 revelam que o poder de compra *per capita* no município estava estabelecido nos 98,3 (PT=100), uma subida face ao ano de 2013, contudo, ainda a baixo dos valores registados no ano de 2011 que estavam acima da média nacional (DataCentro, 2015).

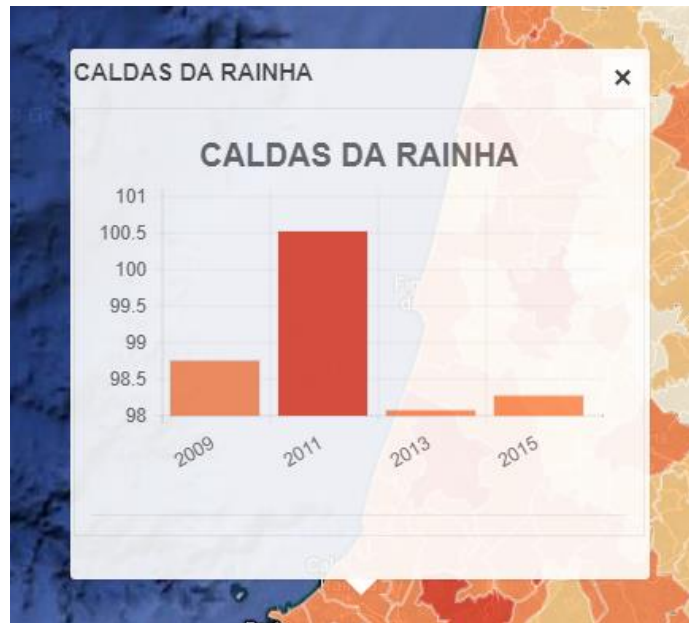


Figura 7 - Poder de compra per capital ao longo dos anos

Fonte: “Mapa: Como o poder de compra do seu concelho compara com o resto do país?”

Carregueiro, 2017

3.1.3. Caracterização Histórica

Analisando de uma forma breve a toponímia da cidade, é possível apurar que Caldas provém do latim *cal(i)dae* (quentes) e *aquae* (águas). No que respeita à Rainha, esta refere-se a D. Leonor, esposa de D. João II, de cognome o Príncipe Perfeito.

Através da lenda da cidade estabelece-se uma relação lógica entre o topónimo e a origem da povoação.

Conta a lenda que, no ano de 1484 a Rainha D. Leonor viajava entre Óbidos e Batalha acompanhada pela sua corte. No decorrer dessa viagem, passaram por um local onde vários plebeus se banhavam em águas quentes, enlameadas, e com intenso cheiro.

A Rainha, intrigada, ordenou que parassem a carruagem e indagou o motivo de tal aglomerado de banhistas, uma vez que, naquele tempo, o banho não era comum, muito menos em águas de odor tão acentuado. Inquiridos, os plebeus responderam que eram doentes e, asseguraram à comitiva que se tratava de águas milagrosas, com poderes curativos.

A Rainha que, além de misericordiosa, padecia de uma doença, quis também ela experimentar o milagre das águas. Depois, prosseguiu caminho. Conta a lenda que, a Rainha, um pouco mais à frente na sua viagem, verificou que a ferida tinha desaparecido, e retornou ao local prometendo edificar ali um hospital.

Tal como prometido pela Rainha D. Leonor, um ano depois, em 1485, ergueu-se naquele lugar de águas quentes, um edifício com fins terapêuticos, o Hospital Real das Caldas da Rainha. A cidade nasceu e cresceu em torno desse primeiro hospital termal.

Com o decorrer do tempo o Hospital Real e as termas deixaram de ser apenas um local de tratamento, mas sim de visita. “Para as classes abastadas, o conceito de termalismo - «ir a águas» - passou mesmo a implicar o de vilegiatura - «mudança de ares» ... As termas caldenses significavam um local de passeio e divertimento, uma atração fascinante e aprovada pela moda – as águas medicinais – e não apenas um local onde se buscava uma cura para uma doença precisa” (Câmara Municipal Caldas da Rainha, 2018).

Assim, em virtude desta situação, o Hospital sofreu ao longo do tempo, diversas reedificações e remodelações lideradas por vários administradores. Remodelações estas não só ao nível interno no que respeita à separação física da estância termal e do estabelecimento hospitalar, mas também ao nível externo, nomeadamente no que respeita ao embelezamento das estruturas e dependências.

Da mesma forma, e para satisfazer a nova sociedade moderna, procurou-se tornar as condições higiénicas da localidade mais agradáveis, não só pelo abastecimento de água potável para a vila, mas também pela construção de um parque arbóreo com um grande lago que servia para divertimento dos banhistas e que, segundo Berquó - arquiteto e administrador do hospital desde 1888, tornaria a localidade muito mais aprazível (Câmara Municipal Caldas da Rainha, 2018).

Nos finais do século XIX as termas caldenses, e a própria vila, eram dos locais mais atrativos do país, ao mesmo tempo que a indústria cerâmica local voltava a crescer a olhos vistos, depois de um período de total decadência.

Rafael Bordalo Pinheiro foi o responsável pelo desenvolvimento e conseqüente crescimento dessa indústria, uma vez que a sua renovação da Cerâmica Caldense permitiu-lhe interromper a tendência ruínosa que a indústria tomava.

“Uma notável facilidade de imitação em grosso, e um vidro incomparável cobrindo todos os produtos de um brilho luminoso, irisado, como um reflexo de água trepidante ao sol, banhando e envolvendo o barro como um inducto diamantino, translúcido, deslumbrante, maravilhoso” (Ramalho Ortigão cit. in Câmara Municipal Caldas da Rainha, 2018). Esta louça era ainda caracterizada pela sua decoração com motivos naturalistas, sendo que todas estas características fizeram da louça das Caldas uma marca distinta, reconhecida pelo gosto das elites, e, dotada de um enorme sucesso comercial.

3.2. Levantamento e breve caracterização do património

3.2.1. Património Natural

- Lagoa de Óbidos

Fazendo fronteira terrestre com o concelho de Caldas da Rainha a norte e com o concelho de Óbidos a sul, a Lagoa de Óbidos possui uma área aproximada de 6.9 km², 2 metros de profundidade média e 5 metros de profundidade máxima, aproximadamente. A lagoa que comunica com o oceano através de uma barra de maré mantida artificialmente, estende-se por dois canais, sendo eles, o Braço do Bom Sucesso a oeste e o Braço da Barrosa a este. Ambos “representam aproximadamente 90% da afluência de água doce na lagoa, assim como são a principal fonte de sedimentos da mesma, uma vez que entre eles desaguam os rios Arnóia e Real” (Elias, R., 2015).

Batista (2005) afirma que a Lagoa de Óbidos é a única lagoa sobrevivente de três grandes lagoas que existiram na zona oeste no final do neolítico, ou seja, na Idade da Pedra Polida.

“A sua fauna é constituída por espécies piscícolas como o robalo, o linguado, a solha, o rodovalho, a dourada, a choupa, a tainha, e ainda outras espécies como a amêijoia, o berbigão, o mexilhão, o camarão, o polvo, a enguia, e o caranguejo verde, entre outros.” (Óbidos, 2018)

- Mata Rainha D. Leonor

Localizada em pleno centro urbano da cidade de Caldas da Rainha, a Mata Rainha D. Leonor foi mandada plantar pela própria com o objetivo de proteger o Hospital Termal Rainha D. Leonor e os importantes recursos aquíferos subterrâneos que o abastecem.

A Mata, assim como outras estruturas como o Hospital Termal e Parque D. Carlos I, também sofreu múltiplas alterações no decurso do séc. XX por serem estes os principais espaços da ritualização dos aquistas das termas. Nessa altura, e de acordo com Cabral (2012), a mata teria zonas distintas, desde o Miradouro da Rainha à Horta Antiga, passando pelo Hipódromo. Atualmente a Mata Rainha D. Leonor possui, nos seus cerca de 17 hectares, importantes registos de flora, tais como o pau-ferro, palmeira-das-Canárias, eucalipto de jardim, tília, cedro-do-Buçaco, acácia, freixo, loureiros, carvalhos, sobreiros, pinheiros-mansos, plátanos, eucaliptos, oliveiras, entre muitos outros (Ciência Viva, 2011).

- Parque D. Carlos I

Quando Rodrigo Berquó chegou às Caldas no ano de 1888 para assumir a direção das termas, o mesmo, levou a cabo um conjunto de reformas na área circundante ao Hospital Termal. “As reformas ambicionadas foram iniciadas com a transformação do antigo Passeio da Copa, lugar de deambulação e convalescença coberto de arvoredo frondoso, num parque mais vasto e ao estilo inglês, onde os banhistas pudessem passear, remar no lago ou praticar ténis e croquet” (Araújo, 2012).

A transformação das vinhas existentes na área circundante, possibilitaram o aumento do parque, e deixou de ser apenas um local de recuperação física anexo ao hospital termal, onde os pacientes deste podiam passear e beneficiar do efeito apaziguador do parque, e “converteu-se numa zona de ócio, incluindo um lago central artificial, belas alamedas, um coreto e vigilância policial, atraindo inúmeros visitantes de todo o país. Remodelado em 1950, o Parque D. Carlos I foi alargado e passou a incluir o Museu José Malhoa e um restaurante” (Turismo de Portugal Centro, 2018).

Atualmente, é possível desfrutar do cariz Naturalista e Romântico do parque que se divide em três zonas distintas. A zona de recreio ativo é composta por quarto cortes de ténis, casa de apoio, parque infantil, restaurante, coreto oitocentista, lago, ilha artificial, Casa dos Barcos e Museu José Malhoa, sendo portante a zona mais frequentada pelos utilizadores do parque. Existe ainda uma zona de mata, e outra de passeio passivo.

“A zona de recreio passivo ocupa principalmente a área sudeste do parque, desta fazem parte, povoamentos de maiores ou menores dimensões, em talhões separados entre si por caminhos, de espécies arbóreas como: Phoenix canariensis, Pópulos, Cupressus lusitanica, Tilia cordata, e Plátanos. A mata ocupa uma faixa a sul do museu e destaca-se do parque a partir de um caminho com cerca de 5 m. que atravessa o parque no sentido nascente- poente. (...) O seu povoamento arbóreo é constituído por espécies como Cupressus lusitanica, Plátanos, Quercus faginea e Pittosporum undulatum entre outros. Nesta zona são ainda visíveis restícios das instalações de um parque de campismo que aí funcionou desde 1962 até 1997” (Camara, 2004).

O parque D. Carlos I encontra-se protegido pelo SIPA – Sistema de Informação para o Património Arquitetónico, uma vez que está incluído na Zona Especial de Proteção da Igreja de Nossa Senhora do Pópulo.

- Paul de Tornada

Localizado na aldeia de Tornada, a poucos quilómetros do centro das Caldas da Rainha, o Paul de Tornada tem cerca de 45 hectares, sendo que 25 estão permanentemente alagados. Este é, desde 2001 classificado como “sítio Ramsar”, ou “sítio de Zona húmida de Importância Internacional”. “Os sítios Ramsar são reconhecidos por critérios de representatividade do ecossistema, através dos seus valores faunísticos e florísticos, e devido á sua grande importância para conservação” (Neves, 2013).

Desde 2009 passou a integrar a Rede Nacional de áreas Protegidas, no mesmo ano em que se criou a Reserva Natural Local do Paul de Tornada. “Este habitat é um ambiente propício à instalação de comunidades muito ricas, com múltiplas espécies biológicas, que têm os seus próprios nichos e gerem cadeias tróficas também muito características” (Carapeto, 1994 cit. in Neves, 2013).

“A relevância ecológica do Paul para a avifauna reside no facto de se constituir como um importante ponto de apoio às rotas de migração de várias espécies, algumas das quais encontrando no Paul as condições adequadas para a nidificação, e também por constituir, sem dúvida, um local importante para a conservação das aves de caniçal do nosso país” (Associação Pato, 2018). Destacam-se espécies como a Garça-pequena, a Garça-vermelha, o Camão e o Galeirão. No que respeita à flora, as espécies vegetais mais abundantes são o *Polygonum amphibium* e *Ceratophyllum demersum*, contudo, crescem também lírios-dos-pântanos e juncos.

- Praia da Foz do Arelho e Praia de Salir do Porto

A praia da Foz do Arelho, situada a 8 quilómetros de Caldas da Rainha, possuiu um extenso e magnífico areal situado na confluência da Lagoa de Óbidos com o mar. É possível distinguir duas zonas balneares neste local, a praia da Lagoa que é galardoada com bandeira azul desde 2012 e a praia do Mar com bandeira azul desde 1999 sucessivamente.

Desde 2016 existem 800 metros de passadiços construídos nas arribas, no âmbito da requalificação e conservação das mesmas, e que, conferem à Foz do Arelho um novo espaço de contemplação da paisagem existente.

Relativamente perto da praia da Lagoa é possível encontrar, isolado no meio da paisagem, um penedo com um arco, forma resultante da erosão da rocha por meio de chuva e vento, mas que fez com que fosse notado e transformado num elemento turístico.

A praia de Salir do Porto localiza-se na margem do rio Tornada que desagua na baía de São Martinho do Porto e é caracterizada pela sua famosa duna com cerca de 50 metros de altura.

“Atualmente, ainda existe, junto ao sopé do Monte de Santa Ana, as ruínas de um arsenal onde foram construídas, com madeira do pinhal de Leiria, as caravelas que participaram nas descobertas e conquistas, nos reinados de D. Afonso V e D. João II. Provavelmente, também aqui, foram construídos os navios que levaram D. Sebastião a Alcácer-Quibir” (Vila de São Martinho do Porto, 2009). Cinquenta metros depois destas ruínas da antiga capitania, é possível encontrar uma nascente de água doce, lado a lado com o oceano. Esta nascente de águas sulfurosas cloretadas sódicas é visitada por inúmeras pessoas por acreditarem que detém propriedades benéficas para inúmeras enfermidades.

3.2.2. Património Cultural

- Centro de Artes (Atelier-Museu António Duarte, Atelier-Museu João Fragoso, Museu Barata Foyo, Espaço Concas e Museu Leopoldo de Almeida)

Lado-a-lado com o Parque D. Carlos I, é possível encontrar uma estrutura municipal protegida pelo Pelouro da Cultura, cuja missão é “preservar o património artístico municipal e apoiar o desenvolvimento das Artes nos Concelhos” (Câmara Municipal de Caldas da Rainha, 2018).

Este conjunto de infraestruturas compreende um pavilhão de ateliers, uma residência de artistas para acolher quem participa nas atividades desenvolvidas no Centro de Artes, quatro galerias de exposições temporárias, e ainda, um grande espaço ao ar-livre relvado que pode acolher obras de grandes dimensões.

Os seis grandes espaços integrantes do Centro de Artes são:

- Atelier-Museu António Duarte, inaugurado em 1985 (artista natural de Caldas da Rainha);
- Atelier-Museu João Fragoso, inaugurado em 1994 (artista caldense);
- Museu Barata Foyo, inaugurado em 2004;
- Espaço Concas, inaugurado em 2009 (Maria da Conceição Nunes, Concas, esteve na génese da Escola Superior de Arte e Design nas Caldas da Rainha);
- Museu Leopoldo de Almeida, inaugurado em 2017 (escultor que fez grandes doações de obras ao Museu José Malhoa nas Caldas da Rainha);

O Centro de Artes, que promove com muita regularidade as suas exposições e eventos, tem entrada ao público gratuita, e, no ano de 2017, segundo Paulo Araújo do *website* Comércio e Notícias, bateu o recorde de visitantes com 9329 entradas.

“Os visitantes estrangeiros – franceses, ingleses e espanhóis - são, segundo o Centro de Artes, os mais interessados pelas obras e exposições patentes nos quatro espaços (museu António Duarte, museu Barata Feyo, museu Leopoldo de Almeida, museu João Fragoso e Espaço da Concas)” (Araújo, 2018).

- Céu de Vidro e Pavilhões do Parque

Inaugurado em 1837, o Céu de Vidro é uma passagem coberta entre o Largo da Copa do Hospital Termal e o Parque D. Carlos I. O edifício chegou mesmo a ser o antigo casino e também a casa da cultura depois de algumas obras de remodelação em 1975.

Contudo, esteve fechado e ao abandono durante 20 anos, até 2009, quando foi reconstruído conforme o original ornamentado em ferro forjado, e aberto novamente ao público. Atualmente é lugar de pequenos eventos, exposições e feiras.

Os Pavilhões do Parque foram projetados nos finais do século XIX para serem o novo hospital. No entanto, nunca chegaram a cumprir essa função, e ao invés disso, chegaram mesmo ao longo dos anos a ser um quartel militar, uma esquadra da polícia e uma escola secundária.

Atualmente encontram-se ao abandono e em largo estado de degradação, mas já foram concessionados ao Grupo Visabeira que irá, até ao final do ano de 2020, reabilitar os edifícios e construir um hotel de 5 estrelas.

- Chafariz da Estrada da Foz, Chafariz da Rua Nova e Chafariz das 5 Bicas

Mandados construir por D. João V no ano de 1748, “os chafarizes são parte do plano de abastecimento de água à povoação do séc. XVIII. De estilo barroco, estão unidos pelas plêiades da constelação de Touro” (Património, 2016/2017).

O Chafariz da Estrada da Foz foi o primeiro a ser concluído, seguido do chafariz da Rua Nova, e por último, o mais imponente, o Chafariz das 5 Bicas que, desde 1982 se encontra classificado como Imóvel de Interesse Público pela DGPC.

“Não obstante da gravação do ano de 1749 nos 3 chafarizes, estes ficaram concluídos apenas em 1751” (Câmara Municipal de Caldas da Rainha).

É possível encontrar ainda várias outras fontes e fontanários dispersos pela cidade, como é o caso da Fonte do Largo D. Manuel I, construída no século XVIII ou até, o aqueduto, que, tal como os três chafarizes, era parte integrante do plano de abastecimento de água à vila, sendo mandado edificar pelo mesmo monarca no mesmo ano. Este aqueduto localiza-se na Mata Rainha D. Leonor e foi da autoria do engenheiro Manuel da Maia e do arquiteto Eugénio dos Santos.

- Estátua Rainha D. Leonor

Localizada no Largo Conde de Fontalva, a estátua da Rainha D. Leonor foi inaugurada em 1935, e é da autoria de Francisco Franco. É neste largo, e junto à estátua, que são celebrados os atos oficiais todos os anos aquando o feriado municipal, a 15 de maio.

- Fábrica de Faianças de Caldas da Rainha e Casa-Museu São Rafael

Segundo Serra (1991) a Fábrica de Faianças de Caldas da Rainha foi projetada no último trimestre de 1883 e foi firmada oficialmente por escritura a 9 de agosto de 1884. “Compunha-se de três setores fabris: o dos materiais de construção, o da louça artística e o da louça comum” (Serra, 1991).

Rafael Bordallo Pinheiro que se dedicou à cerâmica após um conflito com o jornalismo português, contou com uma equipa de operários onde juntos, “produziram obras arrojadas, quer pelas dimensões, quer pela delicadeza dos pormenores” (Bordallo Pinheiro, 2018).

Os artigos produzidos por Rafael foram apresentados em variadas exposições, não só em Portugal, mas também internacionalmente. Contudo, uma grave crise financeira levou à falência da fábrica e à sua venda em hasta pública, em 1907. Um ano mais tarde, Manuel Gustavo, filho de Rafael continua com o legado do pai e funda a Fábrica San Rafael.

As peças da fábrica são distintas pelos seus motivos naturalistas e técnicas ancestrais.

A Casa-Museu São Rafael foi criada em 1984 e reaberta em 2015 “com o objetivo de organizar e dar a conhecer a obra do mestre, desde peças, desenhos, documentos fabris, fórmulas de constituição dos barros e vidrados, bem como uma coleção de mais de mil moldes originais em gesso” (Bordallo Pinheiro, 2018).

Este museu conta com oito salas distintas entre si no que respeita à exposição, para contemplar o trabalho artístico desenvolvido pela fábrica.

- Hospital Termal Rainha D. Leonor

Conta a lenda que, depois da Rainha D. Leonor ver uma multidão a banhar-se numas águas fumegantes e, ao assegurarem-lhe que as águas tinham poder curativas, a Rainha, mandou edificar ali aquele que viria a ser o hospital do povo, para todos aqueles que se quisessem tratar em melhores condições.

Ao longo dos anos o hospital termal foi passando por diversos administradores e consequentemente, por diversas mudanças, nomeadamente estruturais e de melhoria a nível de conforto e higiene.

O hospital termal, põe à disposição de quem o visita diversos tratamentos termais, particularmente, banhos de imersão simples e de bolha de ar, duche manilúvio, duche pedilúvio, duche vichy, duche nasal ou irrigação nasal, pulverização faríngea, nebulização individual, aerossóis simples e sónicos. Nestes últimos anos, os caldenses viram este ex-libris da cidade a ser encerrado e reaberto repetidamente devido ao aparecimento da bactéria da legionella nas suas águas.

Notícias recentes, afirmam que a reabertura do hospital termal na sua totalidade será executada até 2020. “Na segunda fase será feita a abertura dos tratamentos com duches, banheiras e massagens, que deverão voltar a ser disponibilizados ao público na ala sul do primeiro piso do hospital, a partir de 2018. A última fase da reabertura das termas está prevista para 2019 e contemplará a abertura dos tratamentos de piscina, sendo a ideia da autarquia fazer uma piscina no rés-do-chão do balneário novo para complementar as terapias e a fisioterapia que é mais eficaz com água termal” (Lusa, 2017).

- Igreja de Nossa Senhora do Pópulo

Segundo a revista Património (2016/2017) esta igreja foi classificada como Monumento Nacional (1910) e é um exemplo da arquitetura Manuelina e palco do Auto de São Martinho de Gil Vicente, tendo ficado concluída em 1500.

Da autoria do Mestre Mateus Fernandes (arquiteto do Mosteiro da Batalha), a capela-mor da Igreja de Nossa Senhora do Pópulo construída paredes-meias com o Hospital Termal Rainha D. Leonor, foi edificada sob uma fonte termal (VisitPortugal, 2018).

- Igreja de São Sebastião

“Igreja de São Sebastião e fecho da abóboda esculpida na parede sul exterior do edifício, único sinal da ermida edificada no séc. XVI pela Câmara como apoio dos moradores.” (Património, 2016/2017)

Está catalogado como Imóvel de Interesse Público pelo SIPA, fazendo parte do património termal, a par com o Igreja de Nossa Senhora do Pópulo e Hospital Termal, e para ser visitada tem que se solicitar ao Museu do Hospital e das Caldas.

- Igreja / Ermida do Espírito Santo

De acordo com a revista Património (2016/2017), “a Ermida do Espírito Santo foi erigida no séc. XVI, cedida à Ordem Terceira de São Francisco e reformada no séc. XVIII. “O culto ao Espírito Santo nas Caldas de Óbidos é referido no séc. XIII. Esta zona urbana perdia importância no séc. XVII, mas era aqui que, em 1855, se celebrava a Festa de Nossa Senhora do Rosário” (Património, 2016/2017).

Localizada no largo de João de Deus, antigo Rossio das Vacas, também conhecido como Largo Espírito Santo, esta capela está classificada como Imóvel de Interesse Público pelo SIPA.

- Igreja Nossa Senhora da Conceição

Com o crescimento populacional da cidade, a Ermida de São Sebastião, a Igreja do Espírito Santo, e a Igreja de Nossa Senhora do Rosário (posteriormente demolida devido ao estado de degradação da mesma), tornavam-se insuficientes para a procura das mesmas. Assim, foi necessário proceder-se à construção de uma nova igreja.

Com a ajuda de donativos do povo, “começou a ser construída a 20 de agosto de 1950 e demorou 426 dias. A inauguração teve lugar no dia 21 de outubro de 1951” (Gonçalves, 2011). “O Centro Paroquial de Caldas da Rainha, anexo à igreja, foi inaugurado pelo Cardeal D. António Ribeiro, Patriarca de Lisboa, em 1992, ano do seu jubileu episcopal. É constituído por várias salas, bar, salão, pequeno auditório e livraria” (Paróquia NSP CR, 2018). É a Igreja Matriz e localiza-se na Praça 25 de Abril, junto da CMCR e Tribunal.

- Jardim da Água

Localizado entre o Centro Hospitalar da cidade e o Museu do Hospital e das Caldas, o Jardim da Água é um espaço cénico e percurso pedonal criado pelo artista Ferreira da Silva. A obra é também apelidada pelas “Quatro Estações do Ano”, uma vez que, no alto das estruturas de

cimento armado se encontra imagens criadas em ferro alusivas a cada estação do ano. Para além do ferro, esta construção iniciada no ano de 1993, combina também vidro, cerâmica e azulejaria. “Está relacionado com as estruturas de encaminhamento de águas termais e com uma decoração original que dispõe de um espetáculo de águas e de diversos efeitos de cor e luz” (Roteiro Turístico Rota da Água).

- Museu Bernardo e Casa Bernardo

O Museu Bernardo e a Casa Bernardo são dois espaços de apoio, defesa e divulgação da arte contemporânea.

Inaugurado a 25 de julho de 2007, o Museu Bernardo acolhe obras nas mais variadas formas de expressão plástica, quer sejam elas de pintura, desenho, esculturas, vídeo, fotografia e de instalação de artistas consagrados, emergentes e em fase terminal de formação artística.

Dois anos depois, em 2009 surge também a Casa Bernardo, um espaço também ele ligado às mais diversas formas de arte, que integra também o cinema e a música.

- Museu da Cerâmica

O Museu da Cerâmica situa-se na Quinta Visconde de Sacavém entre o Parque D. Carlos I, o Centro de Artes e a Fábrica de Faianças. O palacete da quinta onde é efetivamente o museu, está rodeado por um jardim de carácter romântico com alamedas, canteiros, floreiras, lagos e alguns elementos arquitetónicos cerâmicos e estatuários.

O edifício principal do museu, o Palacete acolhe as exposições permanentes, paralelamente com um edifício secundário que alberga a sala de exposições temporárias, loja, olaria e centro de documentação.

O museu, que foi inaugurado em 1983, dá especial destaque ao núcleo de obras da autoria do mestre Rafael Bordalo Pinheiro. “Da produção nacional, o museu integra núcleos de de faianças da Fábrica do Rato (1767- 1779), de olaria tradicional e de produção local de escultura e miniatura cerâmicas dos séculos XIX e XX, representativos dos principais centros cerâmicos portugueses (Fábricas Bandeira, Rocha Soares, Gaia, Darque, Barcelos, Ratinho, Juncal, Estremoz, Sacavém, Viúva Lamego, Vista Alegre, Aleluia, Santana) e estrangeiros (França, Espanha, Itália, Holanda, Bélgica, China)” (VisitPortugal, 2018).

No entanto possui outras coleções, nomeadamente coleções cerâmicas contemporâneas de diversos autores, ao longo dos séculos.

- Museu do Ciclismo

Localizado numa das primeiras ruas da cidade que liga o Hospital Termal à Estátua da Rainha D. Leonor, e frente-a-frente com o Parque D. Carlos I, o Museu do Ciclismo foi inaugurado no ano de 1999 e conta a história do ciclismo do país.

O museu que conta com um espólio variado, desde amostras de bicicletas de todas as épocas, a fotografias, passando até pelos últimos sapatos de competição usados por Joaquim Agostinho, é também ele aberto ao público de forma gratuita.

- Museu do Hospital e das Caldas

O vasto espólio do Centro Hospital, constituído por “pintura, talha, escultura, ourivesaria, paramentaria, azulejo, documentos gráficos, cerâmica, mobiliário e instrumentos médicos e científicos” (Museu do Hospital e das Caldas, 2018), está reunido no Museu do Hospital e das Caldas.

Este museu inaugurado no ano de 1999, e localizado naquela que foi a antiga “Casa Real”, por ter acolhido a Rainha D. Leonor e outros elementos da família real ao longo do tempo, apresenta toda a história desde os antecedentes da fundação da cidade, às termas da moda, explorando a vida da Rainha D. Leonor, passando pela fundação do hospital e da cidade, até às variadas reformas executadas.

O Centro Hospitalar de Caldas da Rainha, como proprietário do Museu do Hospital e das Caldas, oferece visitas guiadas também ao Hospital Termal para ver a piscina da Rainha, à Igreja de Nossa Senhora do Pópulo e à Capela de São Sebastião. Cobra taxa de entrada.

- Museu José Malhoa

Localizado na zona central do Parque D. Carlos I, o Museu José Malhoa foi a primeira obra construída em Portugal com a específica função de museu. O seu nome é um tributo ao caldense José Vital Branco Malhoa, pintor, desenhista e professor português.

“Edifício modernista dos arquitetos Paulino Montês e Eugénio Correia. Foi inaugurado em 1940. É o primeiro edifício do país que já nasceu museu” (Património, 2016/2017)

A Direção Geral do Património Cultural afirma que o Museu José Malhoa “apresenta o maior núcleo reunido de obras do seu patrono e uma importante coleção de pintura e de escultura dos séculos XIX e XX, revelando-se a quem o visita como o museu do Naturalismo Português” (Direção Geral do Património Cultural, 2018).

- Praça 5 de Outubro (Antiga Praça do Peixe)

A praça que começou por se chamar Hintze Ribeiro, conhecida popularmente por Terreiro das Chocas ou por Praça Nova, veio a chamar-se após a Implantação da República de Praça Almirante Cândido dos Reis. Hoje em dia é nomeada Praça 5 de Outubro, mas mais conhecida por Praça do Peixe (Oliveira, 2009).

Antigamente, revestida num tabuleiro de calçada, a Praça viva onde as peixeiras apregoavam, era cercada por uma farmácia, tabernas, sapateiro, mercearia, barbearia, loja de utilidades e escola primária (Vicente, 2017). Chegou também a existir nesta praça o Teatro Pinheiro Chagas, posteriormente Cineteatro Pinheiro Chagas.

Hoje em dia, a Praça 5 de Outubro é um local de diversão noturna devido aos inúmeros bares que a rodeiam.

- Praça da República (Praça da Fruta)

Esta praça recebe, todos os dias, desde o século XV, um mercado frutícola, hortícola e de produtos típicos e artesanais, a céu aberto. A Praça da República, popularmente tratada por Praça da Fruta, possui um grande e requalificado tabuleiro de calçada portuguesa datada de 1883, cercado por diversos estabelecimentos de comércio que também eles têm vindo a perdurar do tempo, e a fazer a sua marca na cidade. A Igreja de Nossa Senhora do Rosário teve lugar desde 1727/1733 nesta praça, até 1835, altura em que foi demolida (Portela, 2015).

- Praça de Touros

Inaugurada a 13 de junho de 1883 por iniciativa popular, a praça de touros de Caldas da Rainha é um edifício classificado devido ao seu valor arquitetónico e histórico.

Inicialmente contava com 4000 lugares, mas por motivos de segurança e, de modo a cumprir as exigências da Inspeção Geral das Atividades Culturais, este número foi reduzido, tendo hoje em dia perto de 3200 lugares.

Em cada ano são realizados cerca de seis espetáculos musicais e cinco espetáculos tauromáquicos, sendo que a sua corrida mais famosa ocorre todos os anos no dia 15 de agosto.

3.2.3. Mais Caldas da Rainha

Caldas da Rainha é uma cidade viva, onde em cada esquina aparece um pouco de história, e onde até na Estação Ferroviária há alusões à cidade ceramista: “erigida em 1887 com painéis de azulejos de Carlos Aleluia de 1924” (Património, 2016/2017).

O vínculo às artes cerâmicas é tal, que, até a Estação Rodoviária, aquando a inauguração em 1949, foi “a mais luxuosa estação rodoviária da Península Ibérica” (Cipriano, 2000).

“Tinha escritórios, restaurante, café, sala de espera, bilheteiras, tabacaria, barbearia. Vitrinas bem iluminadas serviam de montras às principais lojas caldenses, que ali exibiam os seus produtos, e durante todo o dia os mesmos altifalantes por onde eram anunciadas as partidas e chegadas transmitiam música ambiente. Um verdadeiro luxo para a época” (Cipriano, 2000).

Atualmente, o espaço que também integra um café e uma tabacaria, e que foi alvo de uma renovação de 500 mil euros para melhorar condições de embarque e outras questões de qualidade, segurança e higiene, mantém a sua importância na cidade ao integrar-se também ele na Rota Bordaliana, expondo um painel cerâmico das Faianças Bordalo Pinheiro, mas também com decoração nas fachadas exteriores.

No que respeita aos edifícios da cidade, à arquitetura e decoração, no início do século XX desenvolveu-se em Portugal o Estilo Arte Nova e este fixou-se essencialmente, nas cidades de Lisboa, Porto, Aveiro e Caldas da Rainha.

Despercebido aos olhares mais descuidados, a Arte Nova trouxe à cidade das Caldas da Rainha um vasto património arquitetónico novecentista, relacionado com a exploração de novas técnicas e materiais, ou seja, com recurso ao ferro forjado, vidro, mercenaria ornamental em portas e janelas e cantarias decorativas. Os azulejos arte nova caracterizados pelo estilo decorativo, com formas ornamentais floridas e curvilíneas estão presentes por toda a cidade (Património, 2016/2017).

No que respeita à arte urbana, o Mestre Ferreira da Silva plantou diversos murais e painéis também pelos edifícios da cidade como é o caso do CENCAL - Centro de Formação Profissional para a Indústria Cerâmica, do CCC – Centro de Congressos de Caldas da Rainha, da CMCR, da Escola Secundária Raúl Proença, entre outros.

Noutros pontos da cidade é também possível contemplar outras obras do autor, como é o caso do Viaduto Eurídice, na Rua Professor Manuel José António, onde Ferreira da Silva inspirando-se no mito de Orfeu e Eurídice forrou o viaduto num extenso mural de azulejaria.

Também o Obelisco Leonor, uma torre quadrangular junto ao edifício da EXPOESTE – Divisão de Feiras e Congressos. “Quis lembrar Leonor, na sua dimensão de construtora de cidades. O obelisco é um padrão urbano. Preocupe-me sobretudo com a verticalidade do monumento, das suas linhas, e foi em função dela que desenhei o revestimento azulejar” (Ferreira da Silva cit. In Câmara Municipal de Caldas da Rainha).

Na cidade, algumas casas têm vindo a perdurar no tempo, não só no seu design exterior, mas pela história no interior. Exemplo disso é a Mercearia Pena, localizada perto da Praça 5 de Outubro que está aberta desde 1909 e é uma referência no comércio da cidade.

Esta loja de produtos tradicionais, é especializada nos mais diversos tipos de cafés, chás, mel, biscoitos e bolos secos, rebuçados, conservas, charcutaria tradicional, bacalhau, entre outros! Os produtos a avulso e o serviço de balcão “conduzem-nos desde logo a uma viagem pelas memórias da nossa infância” (Mercearia Pena, 2014).

Também a Pastelaria Machado, junto ao Parque D. Carlos I, com os seus azulejos exteriores da autoria do filho de Rafael Bordalo Pinheiro (“azulejos vidrados verde-água, com letras e flores de 4 pétalas” (Roteiro Turístico Arte Nova)), é outro dos estabelecimentos mais antigos na cidade, cuja origem remonta ao século XVIII com a Casa Fausta.

“Gertrudes Fausta uma das célebres irmãs Fausta, parece ter sido uma das conserveiras de maior fama e que mais contribuiu para a manutenção de uma atividade emblemática das Caldas: as Cavacas e as trouxas-de-ovos (...) As Irmãs Fausta influenciaram as gerações seguintes de doceiras que fizeram época sobretudo no 1º quartel do século XX, tais como: (...) Joaquim Machado, que herdaria a tradição da antiga casa Fausta” (Ventura, 2006).

No que respeita à tradição gastronómica nas Caldas da Rainha esta é influenciada pela proximidade ao mar e à Lagoa de Óbidos, havendo sempre bons peixes em qualquer carta de restaurante. Por outro lado, sem dúvida que a cidade é conhecida na doçaria pelas suas cavacas, beijinhos, lampreias de ovos, trouxas de ovos, o recuperado pastel pelicano e, mais recente, o pastel bordallo.

Também o artesanato, a música e a etnografia não são esquecidos, uma vez que, na maior parte das freguesias do concelho existem Grupos Etnográficos e Folclóricos que procuram estudar e fazem o levantamento das diversas tradições que existiam antigamente, sejam elas contos, superstições, danças, canções, festas ou outras atividades culturais, mantendo esse ambiente e esse património imaterial vivo na lembrança da população.

3.3. Levantamento e caracterização da oferta hoteleira

No que respeita ao turismo, o Plano Estratégico de Desenvolvimento de Caldas da Rainha 2030 refere que “ainda que com um peso alinhado com a média nacional (embora superior ao da região do Oeste), o setor da Hotelaria assume especial relevância no concelho, dada a forte tradição do termalismo (associada desde o primeiro momento à própria fundação da cidade das Caldas da Rainha)”. O mesmo relatório confirma esse bom posicionamento do concelho na região Oeste, uma vez que no total das dormidas da região, o concelho acolhe 14% das mesmas. À frente deste apenas se encontram os concelhos de Óbidos, Torres Vedras, Nazaré e Peniche, “concelhos que possuem um posicionamento forte seja pela aposta na dinamização cultural e artística, seja pelas condições naturais que determinam a existência de vantagens competitivas num determinado segmento”.

Dados do INE contrariam o indicado no Plano Estratégico de Desenvolvimento de Caldas da Rainha 2030, e, ao invés dos 14% de dormidas do município no total da zona Oeste, é apontado um valor de 15,6% para o mesmo, como observável na figura 7:

	Município	NUTS III	NUTS II	Portugal	Peso do Município NUTS III (%)
Estabelecimentos hoteleiros (N°)	15	132	918	4 805	11,4
Hotéis (N°)	7	47	304	1 237	14,9
Capacidade de alojamento (N°)	1 239	8 668	53 512	380 818	14,3
Hóspedes (N°)	79 622	518 307	3 227 138	21 252 625	15,4
Dormidas (N°)	160 988	1 032 399	5 643 792	59 122 640	15,6
Estada média	2,0	2,0	1,7	2,8	-
Proveitos(milhares €)	5 521	59 288	256 514	3 103 755	9,3

Figura 8 - Principais dados na hotelaria 2016

Fonte: “Inquérito à Permanência de Hóspedes e Outros Dados na Hotelaria”, INE, 2016

Em 2016, Caldas da Rainha dispunha de 15 estabelecimentos hoteleiros, dos quais, 7 seriam hotéis. Dos restantes, 5 correspondem a empreendimentos de turismo de habitação e de turismo no espaço rural, e, 3 a alojamentos locais (DataCentro, 2016).

Relativamente à capacidade de alojamento, das 1.239 camas dos estabelecimentos hoteleiros, 1.037 camas são exclusivas de hotéis, ou seja, apenas 16% das camas pertencem aos alojamentos locais e aos turismos rurais e de habitação. Da mesma forma, num total de 586 quartos, 491 destes (84%) são em hotéis (PORDATA, 2016).

A estada média fixada em 2 noites no município, confere um proveito médio por hóspede de 48,4€ no total dos estabelecimentos hoteleiros e de 49,4€ exclusivamente nos hotéis (PORDATA, 2016).

Os proveitos referidos na figura 7, de 5.521 milhares de euros dizem respeito não só às dormidas, mas também a refeições e outros serviços disponibilizados pelos estabelecimentos hoteleiros. Deste valor, 5.266 milhares de euros são provenientes dos 7 hotéis no concelho. Os proveitos só referentes às dormidas estão estimados em 3.853 milhares de euros nos estabelecimentos hoteleiros, dos quais, 3.605 milhares de euros foram faturados nos hotéis (PORDATA, 2016).

Dados de 2015, referem ainda que 40,9% das dormidas no município de Caldas da Rainha foram registadas entre os meses de julho e setembro, e que 29,8% dos turistas nos estabelecimentos hoteleiros são estrangeiros (PORDATA, 2016).

No que respeita aos estabelecimentos hoteleiros, atualmente o Guia Turístico “Onde ficar?” desenvolvido pelo turismo de Caldas da Rainha dá a conhecer e propõe alguns estabelecimentos, abaixo descritos:

Hotéis			
Nome estabelecimento	Classificação	Localização	Nº Quartos
Água d'Alma Hotel	★★★	Foz do Arelho	30 Quartos
Caldas Internacional Hotel	★★★	Caldas da Rainha	83 Quartos
Europeia Hotel	★★★	Caldas da Rainha	55 Quartos
Hotel Cristal Caldas	★★★	Caldas da Rainha	113 Quartos
Hotel Dona Leonor	★★★	Caldas da Rainha	30 Quartos
INATEL	★★★	Foz do Arelho	95 Quartos
Sana Silver Coast Hotel	★★★★	Caldas da Rainha	87 Quartos
Alojamento Local			
Nome estabelecimento	Localização		Nº Quartos
A Quinta Chama	Mata de Porto Mouro – Santa Catarina		6 Quartos
Apartamentos Quinta Japonesa	Carvalhal Benfeito		6 Casas
B&B Quinta Verde	Salir de Matos		5 Quartos
Casa do Lago	Foz do Arelho		5 Quartos
Caldas Parque Hostel	Caldas da Rainha		3 Quartos
Casa do Miguel	Foz do Arelho		7 Quartos
Casa dos Crespos	Lagoa Parceira		4 Quartos
Pensão Residencial Central Caldas	Caldas da Rainha		18 Quartos
Residencial Dom Carlos	Caldas da Rainha		18 Quartos
Nova Delpa	Caldas da Rainha		9 Quartos
Olhos Pretos	Caldas da Rainha		32 Quartos

O Selim	Caldas da Rainha	3 Quartos
O Facho Guest House	Foz do Arelho	14 Quartos
Quinta dos Passarinhos	Reguengo da Parada - Tornada	2 Quartos
Turismo Rural e de Habitação		
Nome estabelecimento	Localização	Nº Quartos
Casa Adega do Mosteiro	Salir de Matos	4 Quartos
Casal da Eira Branca	Infantes - Salir de Matos	7 Quartos
Quinta Encosta das Freiras	Santa Catarina	7 Quartos
Casas dos Infantes	Infantes - Salir de Matos	2 T0, 1 T1 e 1 T2 – 10 Pessoas
Quinta da Foz	Foz do Arelho	5 Quartos
Azenha Guest House	Foz do Arelho	4 Quartos
Pateo do Duque	Salir de Matos	4 Casas
Campismo e Caravanismo		
Nome estabelecimento	Localização	Lotação
Parque de Campismo Orbitur	Foz do Arelho	1125 Pessoas
Parque de Autocaravanas	Foz do Arelho	120 Caravanas
Parque Caravanas Hélder Venceslau	Tornada	80 Lugares

Tabela 3 - Levantamento dos estabelecimentos no concelho

Fonte: Adaptado do Folheto “Guia Turístico “Onde Ficar?””, Turismo de Caldas da Rainha

3.4. Eventos na cidade de Caldas da Rainha

Hall (1992) comenta que os eventos são os criadores e impulsionadores de imagem de um destino turístico no turismo moderno.

Atualmente, e para além do potencial da própria cidade em termos de património e cultura, Caldas da Rainha tem vindo ao longo dos anos a promover diversos eventos na cidade que são também eles, foco e alvo de atenção por parte dos visitantes do município.

Desde já, as Festas da Cidade, como são conhecidas, celebram-se aquando o feriado municipal, a 15 de maio. Se por um lado, a noite do dia anterior é diferenciada pelas animações noturnas e pelo fogo de artifício, por outro lado, a tradição dita que no dia 15 seja realizada uma missa na Igreja de Nossa Senhora do Pópulo, seguindo-se da sessão solene e entrega de medalhas de mérito municipal e da famosa homenagem à Rainha D. Leonor, entre outras atividades.

Também em maio, desde 2010, a Associação de Criadores do Cavalo Lusitano do Oeste juntamente com a Câmara Municipal de Caldas da Rainha (CMCR), realizam a Feira do Cavalo Oeste Lusitano que ocorre no Parque D. Carlos I. São três dias de espetáculos

equestres, largadas de toiros, tasquinhas, música... O Parque D. Carlos I é ainda palco para a realização da FRUTOS – Feira Nacional de Hortofruticultura, um evento histórico uma vez que remonta ao ano de 1979 e que divulga o setor, a par das animações diversas.

O Caldas Late Night é um evento realizado desde 1997 promovido essencialmente pelos alunos da Escola Superior de Artes e Design de Caldas da Rainha do Instituto Politécnico de Leiria (ESAD). Este evento concilia a parte artística, onde os alunos mostram os trabalhos desenvolvidos ao longo do ano, com muita animação e atividades, nomeadamente a famosa Guerra de Almofadas em plena Praça da República. Do mesmo modo, também criado pelos alunos da ESAD para celebrar as artes, quer seja o teatro, a voz, o corpo, a criatividade, ou a magia, surgiu o Festival Ofélia, que é um intercâmbio entre escolas de teatro a nível nacional e internacional, e que promove a partilha de conhecimentos dos alunos destas áreas.

Na Foz do Arelho durante o período de Verão, são realizadas diversas festas no areal da praia, como a Festa Branca ou o Remember the 80's, sempre com muita animação. Uma das mais conhecidas, é realizada desde 2014 e é um festival de música de Verão de vários dias, denominado OesteFest.

Em agosto a CMCR, as juntas de freguesia, associações e coletividades reúnem-se na Expoeste – Divisão de Feiras e Congressos, e realizam aquele que é o maior evento no concelho, a Festa de Verão, conhecida como Tasquinhas, e que atrai milhares de turistas na região. Animação, gastronomia, etnografia e artesanato são os pontos-chaves do evento.

A par destes eventos, é possível ainda encontrar recriações históricas pontuais, o Festival de Marisco que promove o melhor que a Lagoa de Óbidos tem para oferecer; o SIMPPETRA, Simpósio Internacional de Esculturas em Pedra que decorre no Centro de Artes; a tradicional Feira do 15 de Agosto e a sua Tourada; a Mostra de Artes Visuais – MAGA, promovida desde 2008; o Caldas Street Food Festival; diversas animações e atividades dinamizadas pelo CaldasAnima; e não esquecendo as animações de Natal promovidas na cidade, especialmente a já famosa árvore de natal gigante na Praça 25 de Abril.

É importante lembrar que existem ainda outros eventos e atividades dinamizados fora da cidade, noutras freguesias pertencentes à mesma, e que também atraem elevados números de visitantes, como é o caso do Festival da Codorniz na freguesia do Landal.

O Centro Cultural e de Congressos de Caldas da Rainha é outro espaço que constantemente apresenta espetáculos e exposições para todos os gostos, desde da música à história, do cinema e à dança, e passando pelo teatro.

No entanto, e no que concerne concretamente ao teatro, Caldas da Rainha possui ainda a Companhia Profissional de Teatro e Centro Formativo de Artes Dramáticas que frequentemente contempla os cidadãos com os seus trabalhos.

Para dar a conhecer ainda mais a cidade e toda a sua envolvente, o Posto de Turismo de Caldas da Rainha, põe à disposição de quem o visita várias brochuras não só “Onde ficar?” e “O que visitar?”, mas também brochuras de roteiros turísticos temáticos, nomeadamente “Museus”, “Rota da Arte Nova”, “Rota da Água” e “Rota Mestre Ferreira da Silva”. A “Rota Bordaliana” é a mais recente rota cultural elaborada dedicada a Rafael Bordalo Pinheiro. Trata-se de uma rota bastante dinâmica com diversas obras cerâmicas dispersas pela cidade, na maior parte, em locais de interesse turístico, e que conta com códigos QR para consulta em telemóveis.

3.4.1. Potencial do património da cidade

O património da cidade e os diversos eventos e animação que a mesma presenteia, conferem-lhe uma ligação de extremo potencial ao nível turístico.

Morales & Vela (2009), refere que o aumento do fluxo de visitas, assim como o aumento da procura num determinado destino, são os principais efeitos da promoção de eventos, uma vez que estes contribuem para uma melhor divulgação dos serviços turísticos e dos atrativos do destino em causa. Da mesma forma, Albuquerque (2004) menciona que a criação de um evento tem de ter em conta o aproveitamento das características originais do destino, uma vez que o objetivo principal é, não só agradar ao público-alvo do evento, mas também divulgar as atrações turísticas e gerar uma cadeia produtiva à sua volta, conseguindo da mesma forma, um maior lucro para o destino.

Exemplo disso é, por exemplo, a Feira dos Frutos que em 2017 atraiu 105 mil pessoas e resultou numa receita de 248 mil euros (Sousa, 2017). A par deste evento, também a Festa de Verão na EXPOTUR, as Tasquinhas, registaram mais de 200 mil entradas na última edição (Gomes, 2017).

Por outro lado, e no que respeita ao património da cidade, em 2011, as então técnicas do Museu do Hospital das Caldas, referiram que o património do Centro Hospital atraía, em média, 25 mil pessoas por ano (Narciso, 2011).

A disparidade entre os números avistados, isto é, entre os números conseguidos num evento e os números conseguidos em visita ao património, pode ser explicada provavelmente através da publicidade e promoção feita a cada um destes. Ou seja, é necessário haver um equilíbrio

entre a eficácia das promoções das atividades e eventos culturais e entre a eficácia das promoções ao nível do património.

Dados do INE revelam que no ano de 2016 a autarquia de Caldas da Rainha despendeu 235 milhares de euros em atividades culturais e criativas relacionadas com património, enquanto em atividades culturais e criativas relacionadas com artes do espetáculo despendeu mais 20 milhares de euros.

	Município	NUTS III	NUTS II	Portugal	Peso do Município NUTS III (%)
Em atividades culturais e criativas (milhares €)	1 482	10 601	90 631	385 661	14,0
Património	235	1 898	16 028	78 931	12,4
Bibliotecas e arquivos	163	1 905	18 060	66 447	8,6
Artes do espetáculo	255	2 446	24 105	87 907	10,4
Atividades interdisciplinares	722	3 645	23 159	111 197	19,8
Em atividades culturais e criativas por habitante (€/hab.)	28,7	29,6	40,4	37,4	-
Em atividades e equipamentos desportivos por habitante (€/hab.)	30,0	20,5	28,4	25,3	-

Figura 9 - Despesa das Câmaras Municipais em atividades culturais e de desporto em 2016

Fonte: “Inquérito ao financiamento de atividades culturais, criativas e desportivas pelas Câmaras Municipais”, INE, 2016

O Plano Estratégico de Desenvolvimento de Caldas da Rainha 2030, tem no seu quadro de atuação medidas que têm em consideração o património caldense e que, tornarão o património num impulsionador de turismo para o município.

Essas medidas passam, por exemplo, por valorizar os equipamentos culturais diferenciadores, inventariar e dinamizar o património, e, promover o cuidar e a ampliação da oferta de espaços naturais ou verdes.

Outra medida apresentada está relacionada especificamente com as águas com qualidades termais que “constituem a grande referência do território municipal”. O projeto “Afirmar Caldas Termal” tem como objetivo reabilitar as estruturas termais existentes e divulgá-las como uma oferta diferenciadora naquele que está desde sempre ligado à fundação da cidade, o Hospital Termal, e que é dos patrimónios mais marcantes da cidade.

Os patrimónios geridos pela DGPC podem ser alugados para fins de eventos ao abrigo do despacho 8356/2014. Apesar de, nenhum dos 23 espaços listados, ser localizado no concelho

em estudo, esta poderia ser uma boa aposta para o mesmo, uma vez que cria diversas oportunidades e que apresenta várias vantagens. Lembrando que este despacho rejeita os pedidos que colidam com a dignidade dos respetivos patrimónios, a Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos (APECATE) defende que este fato: (APECATE, 2017)

- “Criou novas ofertas diferenciadoras, uma vantagem para o nosso Turismo;”
- “É um modo de fazer mais pessoas viverem o património, reconhecerem a sua importância e necessidade de preservação;”
- “Aproxima o património dos cidadãos, reforçando os laços e a cultura;”
- “Ajuda ao financiamento dos espaços, criando mais uma fonte de sustentabilidade;”

Certo é que, no concelho de Caldas da Rainha, são várias as fontes que afirmam o aumento do turismo. Paulo Agostinho, presidente da Associação Empresarial das Caldas da Rainha e Oeste (ACCRO) em entrevista a Joel Ribeiro da Gazeta das Caldas afirmou que “não há dúvida que há mais turistas na região, quer portugueses quer estrangeiros” (Ribeiro, 2017) e aponta os eventos organizados como casos de sucesso que “põem as pessoas a falar das Caldas e dão-lhes motivos para regressarem”. Em entrevista o Jornal das Caldas, Paulo Agostinho referiu ainda que “o turismo e o seu constante crescimento em Lisboa e no país têm ajudado as Caldas, que está a 45 minutos da capital” (Sousa, 2017).

Outra notícia mais recente do jornalista Francisco Gomes do Correio da Manhã, dá conta do aumento de turistas nos hotéis na cidade: “Caldas da Rainha recuperaram a atração turística do período áureo do termalismo e quase triplicaram as dormidas em 6 anos, ultrapassando a quebra que se vinha verificando após a suspensão dos tratamentos termais. As unidades hoteleiras do concelho apostaram no turismo de eventos, alicerçado em iniciativas que atraem visitantes à região” (Gomes, 2018).

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

Tendo em conta a revisão da literatura precedente, o capítulo IV apresenta a metodologia adotada na presente investigação.

A escolha da cidade das Caldas da Rainha, neste estudo, deve-se, essencialmente, ao facto da autora desta dissertação ter algum conhecimento prévio acerca da mesma, uma vez que é natural de Nossa Senhora do Pópulo - Caldas da Rainha. Da mesma forma, para a autora, poder estudar a cidade onde nasceu e perceber se há potencial para a cidade deixar de ser apenas a âncora de outros locais vizinhos, e passar a ser ela o ex-libris do Oeste, pareceu-lhe um projeto atrativo.

4.1. Objetivos da Investigação

Fortin (2009) indica que os objetivos definidos para uma investigação especificam as variáveis-chave, a população alvo e contexto de estudo. Tendo em mente um conjunto de características como a clareza, a exequibilidade e a pertinência, a presente investigação abarca um objetivo principal e vários objetivos específicos, descritos de seguida.

Objetivo principal do estudo:

- **Compreender qual o empenho por parte das unidades hoteleiras de Caldas da Rainha na promoção da cidade através do seu património;**

Objetivos específicos do estudo:

- Perceber quais as cidades mais recomendadas pelos hotéis aos hóspedes;
- Investigar quais os locais de interesse mais recomendados pelos hotéis aos seus hóspedes;
- Compreender que tipo de património é o mais divulgado pelos hotéis aos hóspedes;
- Perceber se os hotéis promovem a cidade de forma ativa dentro do hotel;
- Investigar se o esforço na promoção da cidade é maior em hotéis também eles maiores;
- Investigar se o esforço na promoção da cidade é maior em hotéis com mais serviços ao dispor do cliente;

4.2. Recolha de Informação

Na componente teórica deste trabalho foram utilizados dados secundários, sendo as suas fontes compostas por livros, artigos, documentos e *websites*, ou seja, um conjunto de diversos recursos, que, ajudaram a definir os conceitos-chave e também a compreender diferentes ideias relacionadas com a investigação. A utilização deste tipo de dados tem como principal vantagem o aproveitamento do material documental disponível, ao mesmo tempo que economiza tempo.

Na componente empírica do trabalho, foram utilizados dois métodos:

- Observação direta das páginas *web* dos hotéis, de modo a analisar se estes promovem os eventos e património da cidade;
- Aplicação de um inquérito por questionário juntos dos hotéis, para reunir informações sobre os próprios hotéis, e também sobre os locais de interesse que estes recomendam;

4.2.1. Amostra

Tendo em conta que o universo é o conjunto total de sujeitos que apresentam características comuns, e a população é o conjunto de sujeitos que apresentam características comuns de uma determinada área, é possível assumir que no contexto desta dissertação o universo são os hotéis de Portugal, e a população, os hotéis de Caldas da Rainha.

Na presente dissertação, ambos os métodos foram aplicados à totalidade da população, uma vez que esta é reduzida e pode ser integralmente estudada, ou seja, foram aplicados aos sete hotéis existentes na cidade e também eles divulgados no Guia Turístico “Onde ficar?” desenvolvido pelo Turismo de Caldas da Rainha, nomeadamente:

- Água D’alma Hotel;
- Caldas Internacional Hotel;
- Europeia Hotel;
- Hotel Cristal Caldas;
- Hotel Dona Leonor;
- INATEL Foz do Arelho;

- Sana Silver Coast Hotel;

Esta escolha deve-se a duas razões: por um lado, um visitante que se encontre na cidade e que se dirija ao Posto de Turismo à procura de sugestões de hotéis para pernoitar, vai encontrar esta informação e certamente segui-la. Por outro lado, os hotéis apontados, são também aqueles com mais presença *online* e nas OTA's (*Online Travel Agency*), o que lhes confere algumas vantagens como, desde logo, a exposição no mercado e o alcance de um público mais amplo.

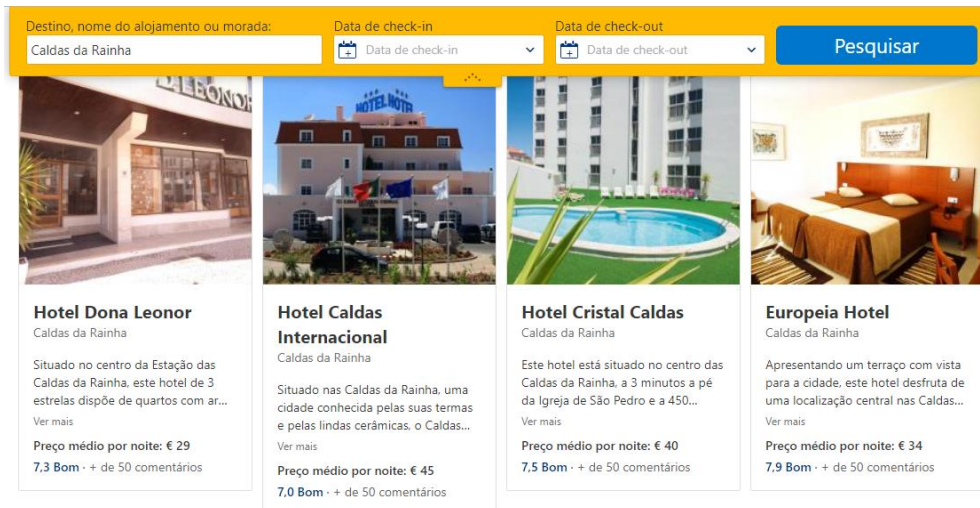


Figura 10 - Primeiros resultados para dormidas na Booking

Fonte: Booking.com

4.2.2. Observação direta

A análise às páginas *web* dos hotéis, feita através de observação direta às mesmas, tem como objetivo investigar se estes promovem de forma ativa tudo o que diz respeito à cidade, quer seja a história, os eventos ou o património da mesma.

Para tal, foi construída uma grelha de observação, que pode ser consultada no apêndice 1. Esta grelha de observação foi realizada de modo a tirar pequenos apontamentos de acordo com o *website* de cada hotel, analisando assim, os seguintes aspetos:

- História da cidade;
- Outros dados sobre a cidade;
- Património cultural caldense;
- Património natural caldense;

- Locais fora do concelho;
- Eventos na cidade;
- Fotografias ou vídeos da cidade;

Outros aspetos, como o tempo de carregamento do *website*, a rapidez de carregamento das páginas, tradução para diversas línguas, campo de pesquisa, música ambiente, notícias possibilidade de reservar *online*, etc., embora importantes, e alguns deles, fatores determinantes que levam o cliente a considerar o hotel, não foram ponderados neste trabalho.

4.2.3. Questionário

O questionário realizado, disponível no apêndice 2, teve em consideração toda a revisão da literatura feita anteriormente. Nesse sentido, a aplicação dos questionários foi concretizada através da abordagem direta aos rececionistas dos sete hotéis, uma vez que estes, testemunhas privilegiadas pelas suas posições, ações e responsabilidades, têm um bom conhecimento do problema. Ou seja, são estes colaboradores que estão na linha da frente, e que, trabalham diretamente com o cliente, sendo estes, portanto, que, junto dos clientes, podem ou não fazer a promoção da cidade.

Em todos os questionários foi utilizado o método de administração indireta, ou seja, a inquiridora, neste caso a autora da dissertação, preencheu os respetivos questionários.

Relativamente à organização do questionário, tentou-se que este fosse o mais simples e objetivo possível, e está dividido em três partes.

A primeira parte do questionário, denominada “I – Unidade Hoteleira”, compreende um total oito perguntas que estão diretamente relacionadas com o hotel.

Parte	Questão	Conteúdo	Tipo
I – Unidade Hoteleira	1.1	Ano início de atividade	Aberta
	1.2	Nº de quartos	Aberta
	1.3	Nº de funcionários	Aberta
	1.4.	Classificação do hotel	Fechada (múltipla)
	1.5	Serviços disponíveis	Fechada (múltipla)
	1.6.	Colaboradores com função de guia	Fechada (única) / Aberta
	1.7.	Divulgação de produtos típicos da região	Fechada (única) / Aberta
	1.8	Parcerias com outras entidades	Fechada (única) / Aberta

Tabela 4 - Questionário - Parte I

As três primeiras questões que inquerem o ano de início de atividade do hotel, o número de quartos e o número de funcionários do hotel são perguntas abertas onde o entrevistado tem espaço para escrever.

As perguntas que abrangem a classificação do hotel, bem como, os serviços disponíveis no mesmo, são questões fechadas que se enquadram na categoria de resposta múltipla por serem apresentadas várias modalidades de resposta.

As últimas três perguntas do primeiro grupo de questões, perguntam diretamente se há colaboradores com função de guia na entidade, se a entidade divulga os produtos típicos da região, e também, se a entidade tem parcerias com outras empresas. Estas questões fechadas, apresentam apenas uma modalidade de resposta, neste caso apenas de “sim” e “não”. Contudo, ambas estão subdivididas, e caso o entrevistado responda “sim” é feita outra questão, neste caso, de resposta cujo carácter é aberta.

Este sistema que subdivide as questões torna-se vantajoso, uma vez que, um questionário bem estruturado e que contenha questões encadeadas, em que a segunda pergunta depende da resposta da primeira, faz com que sejam ultrapassadas certas questões quando não há necessidade de resposta das mesmas, o que representa tempo e outros recursos ganhos, quer para o entrevistador, quer para o entrevistado.

Na segunda parte do questionário é feita apenas uma questão do tipo fechada, sendo essa questão de escala, ou seja, apresenta-se várias modalidades de resposta gradativas, e que,

pretende saber que cidades próximas da unidade hoteleira são as mais recomendadas pelos hotéis aos seus clientes.

Parte	Questão	Conteúdo	Tipo
II – Envolvente da Unidade Hoteleira	2.1	Locais de interesse (cidades próximas) recomendados aos clientes	Fechada (escala)

Tabela 5 - Questionário - Parte II

Por último, a última parte, denominada “III – Unidade Hoteleira e a Cidade das Caldas da Rainha”, compreende apenas duas questões, ambas fechadas e de resposta prevista, sendo que uma é múltipla por apresentar várias modalidades de resposta, podendo o inquirido selecionar algumas, e outra de escala, onde se apresentam várias modalidades de resposta gradativas. Estas questões pretendem inquirir os hotéis sobre o tipo de recomendações que fazem aos hóspedes no que respeita ao próprio concelho das Caldas da Rainha.

Parte	Questão	Conteúdo	Tipo
III – Unidade Hoteleira e a Cidade das Caldas da Rainha	3.1	Tipo de recomendação para lazer dos hóspedes mais frequente	Fechada (múltipla)
	3.2	Locais de interesse (em Caldas da Rainha) recomendados aos clientes	Fechada (resposta prevista / escala)

Tabela 6 - Questionário - Parte III

A autora da dissertação optou, por uma maioria de questões fechadas. As questões fechadas, que segundo Dohrenwend por Gunther & Junior (1990) oferecem mais vantagens que as questões abertas e, são definidas como “aquelas que podem ser respondidas com respostas curtas, selecionadas de um número limitado de respostas possíveis”. Neste caso, este tipo de perguntas dá origem a respostas fáceis de codificar e, uma vez que é menos cansativo para o entrevistador e entrevistado por não haver necessidade de escrever, é mais provável que o questionário seja preenchido na totalidade. Porém, há que ter em atenção uma das grandes desvantagens destas perguntas que é o vício de respostas do entrevistado para acelerar o processo e terminar mais cedo.

A escolha de perguntas abertas possibilita uma informação mais exata, são fáceis de formular e carecem de menos espaço de questionário, embora exija mais esforço por parte da mesma.

Relativamente às questões que possuem escala, nomeadamente a questão 2.1 e 3.2., o tipo de escala utilizada foi inspirada na escala de Likert, uma vez que existe um conjunto de frases e em relação a cada uma delas pede-se ao entrevistado para manifestar o seu grau de concordância com cada uma.

A autora da dissertação considera que, para além de estudar o nível de concordância com determinada afirmação, esta escala também é útil para, por exemplo, observar a frequência com que determinada atividade é realizada, analisar o nível de importância atribuída a uma atividade específica, avaliar um serviço, produto ou empresa, e ainda, estudar a probabilidades de realização de ações futuras.

Lima (2000) diz que para construir uma escala de Likert tem de se elaborar uma lista de frases que manifestem opiniões radicais (claramente positivas ou negativas) em relação à atitude que se está a estudar tendo o cuidado de cobrir as diferentes vertentes que se relacionam com o assunto, normalmente numa escala de 3,4,5,7 ou 11 pontos.

Por um lado, quando a escala tem menos pontos as respostas tornam-se mais fáceis para quem está a responder, e, quando a escala aumenta, quem está a responder tem mais dificuldade em escolher o número que melhor traduz a sua opinião, contudo, ganha-se consistência psicométrica. A escala utilizada foi a de 5 pontos, a mais comum.

CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

No presente capítulo, discussão de resultados, são expostos os resultados obtidos, quer através do questionário, quer através da observação e análise dos *websites* dos hotéis, de modo a ser avaliado em que medidas é realmente efetuado um esforço por parte das unidades hoteleiras na cidade das Caldas da Rainha de promover a mesma através do património que esta tem para oferecer, enaltecendo-a enquanto região e destino turístico.

5.1. Resultados obtidos

5.1.1. Análise dos *websites* dos hotéis

Qualquer um dos sete hotéis analisados, situam-se, como referido anteriormente, no concelho de Caldas da Rainha. Cinco destes estão localizados no interior da própria cidade, enquanto dois, embora mais afastados e localizados junto à Praia da Foz do Arelho, são integrantes do concelho na mesma.

É importante, desde já, fazer referência a um *website* de um hotel em particular, que não faz qualquer tipo de alusão à cidade onde está inserido. Da mesma forma, este não sugere através da sua página *web* aos seus visitantes qualquer tipo de local de interesse, sejam estes fora ou dentro da cidade, eventos, e tão pouco, fotografias da região onde se insere. Podendo assim afirmar que o esforço deste hotel em promover a sua cidade é nulo.

Qualquer um dos hotéis deveria ter orgulho e entusiasmo em partilhar com os seus visitantes tudo o que está relacionado com a cidade, desde os primórdios da sua criação. Contudo, não existe, em nenhum dos *websites* analisados uma preocupação em transmitir a história da fundação da cidade, nem outros dados relevantes, ou apenas de curiosidades, sobre a mesma.

Apenas em dois hotéis houve a preocupação de deixar um apontamento sobre a cidade, o que se resumiu-se a duas frases, nomeadamente: *“a cidade das Caldas da Rainha nasceu e cresceu devido à sua estância termal. Fundado pela rainha D.^a Leonor (no século XV) e frequentado por vários reis de Portugal é considerado o hospital termal mais antigo do mundo”* e *“Caldas da Rainha, cidade termal, fundada nos finais do séc. XV pela rainha D. Leonor, é o centro de uma região com um valioso património-cultural, paisagens deslumbrantes, serras, vales, planícies, praias e até uma lagoa única”*.

Uma vez que, os hotéis através das suas páginas *web*, não fazem referência a aspetos importantes da cidade, como a sua história, a tradição termal, e até mesmo, o relacionamento

com a indústria cerâmica, a promoção da própria cidade não parece promissora, e chega mesmo a ser duvidosa.

Contudo, apesar do referido anteriormente, existe na maioria dos *websites* separadores denominados “pontos de interesse”, “o que visitar”, “ver & visitar” ou “a região”, e, mesmo tendo nomes diferentes de página para página, o objetivo destes separadores é comum: dar a conhecer ao visitante os pontos de interesse da região e o que pode visitar e conhecer.

Todos os *websites* que publicitam locais de interesse na cidade das Caldas da Rainha, publicam também locais de interesse fora do concelho, mas na proximidade do mesmo.

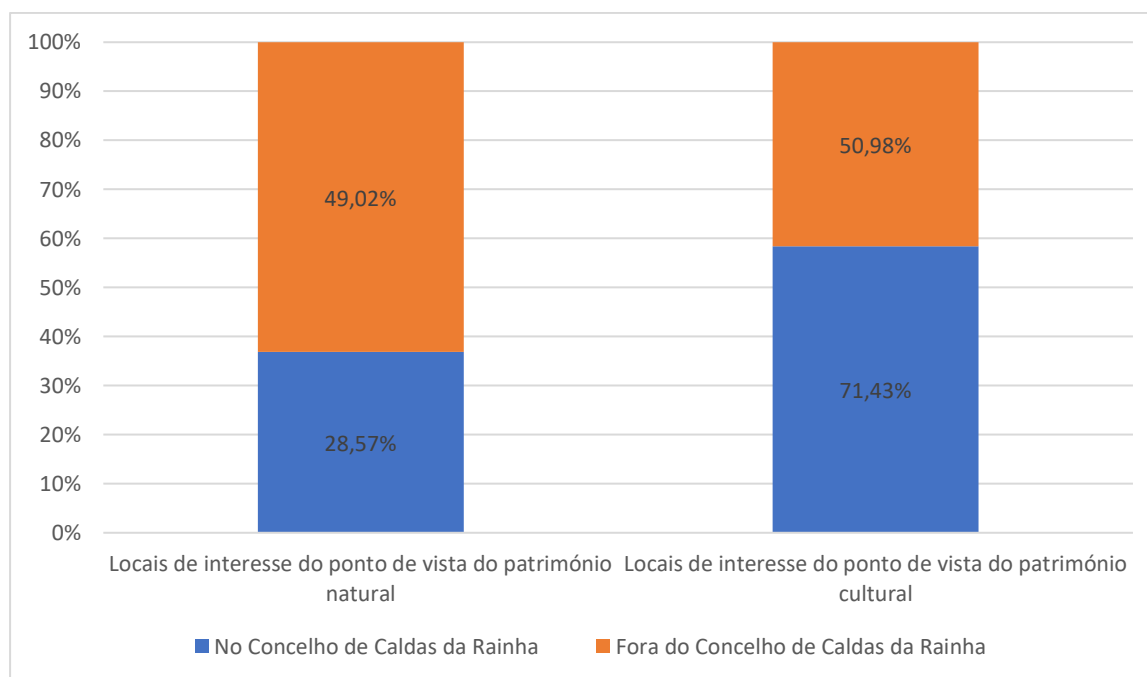


Figura 11 - Locais de interesse por tipo de património Dentro vs. Fora do concelho

Assim, e de acordo com a figura anterior, é possível retirar algumas conclusões:

- No que respeita ao património natural, foram feitas mais referências a património fora do concelho, do que no concelho;
- No que respeita ao património cultural, nos *websites*, houve mais referências ao património caldense, do que o património no exterior do concelho;

Nesse é possível afirmar que relativamente ao património de Caldas da Rainha, é referenciado mais vezes o património cultural que natural. Contudo, esta situação está incorreta e é facilmente explicada: O património natural do concelho é bastante mais pequeno que o património cultural, assim, é normal que se listem mais pontos de interesse do património cultural que do património natural.

Mais, vejamos a situação separadamente:

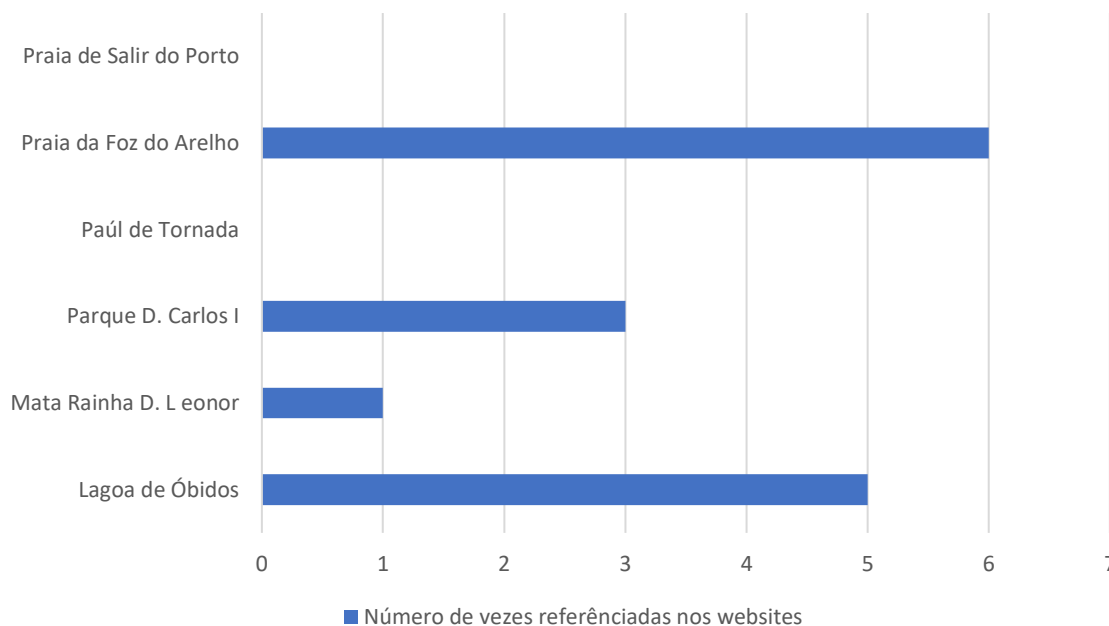


Figura 12 - Referências nos *websites* dos hotéis ao património natural caldense

De acordo com a figura 12, há dois pontos de interesse que em nenhuma página *web* foram referenciados, nomeadamente a Praia de Salir do Porto e o Paúl de Tornada.

Quanto aos outros, o mais divulgado (em 6 *websites*) foi a Praia da Foz do Arelho e logo depois a Lagoa de Óbidos (em 5 *websites*). O Parque D. Carlos I está divulgado em três das setes páginas, e a Mata Rainha D. Leonor em apenas uma.

Por outro lado, no que diz respeito ao património cultural da cidade, é possível verificar que os locais de interesse mais recomendados são a Praça da Fruta, o Museu da Cerâmica, o Museu do Hospital e das Caldas, e, o Hospital Termal. Estes pontos de interesse apareceram em três *websites*.

Os outros locais de interesse pontuados foram referidos duas vezes cada, contudo é importante ter em atenção que existe património caldense que não está a ser divulgado como por exemplo, o Museu do Ciclismo.

É importante referir que a pontuação mais elevada, ou seja, o facto aparecer três vezes uma referência de um local de interesse, quando os hotéis são sete, embora um não promova seja o que for, é ainda assim, um número insignificante. E, da mesma forma, como já foi referido anteriormente é preocupante haver património que não está a ser divulgado.

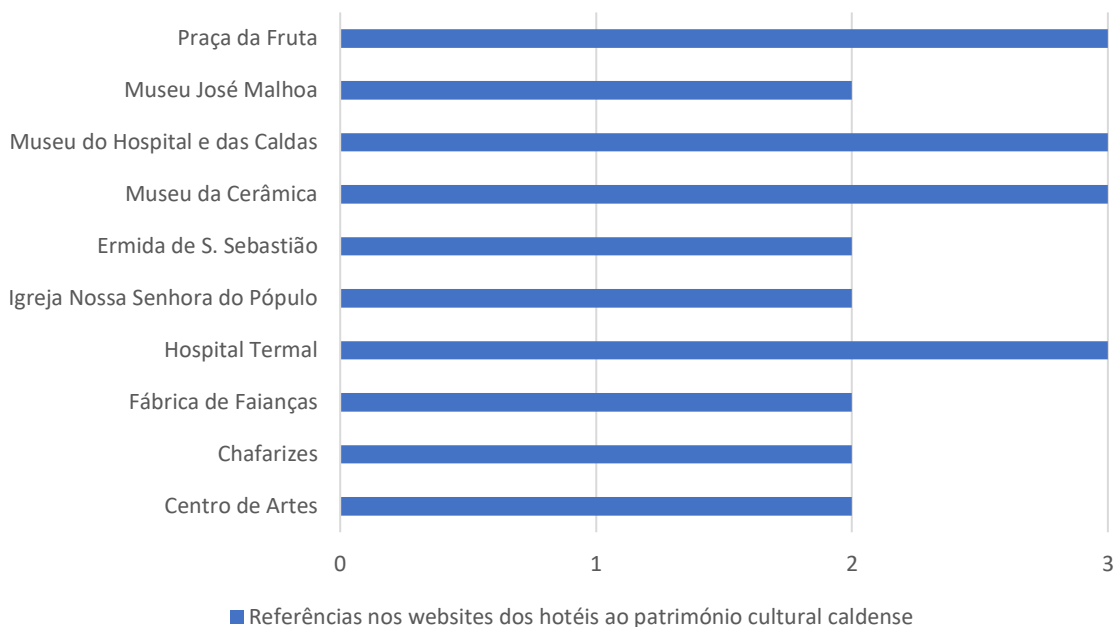


Figura 13 - Referências nos websites dos hotéis ao património cultural caldense

No que respeita a recomendações de outras cidades fora do concelho de Caldas da Rainha, através da figura 14, apurou-se que todos os seis *websites* recomendam a localidade de Óbidos aos seus visitantes, fazendo referência também a todos os eventos que lá acontecem, como é o caso da Feira do Chocolate, da Feira Medieval, Vila Natal, etc.

Logo a seguir a Óbidos, aparece em segundo lugar a categoria de Alcobaça. Alcobaça é um destino referenciado nas páginas dos hotéis, devido não só ao Mosteiro, mas também ao Parque dos Monges.

Em terceiro lugar neste *ranking* aparece empatado Fátima, Nazaré e São Martinho do Porto, com quatro referências cada. Fátima é o destino religioso português por excelência. Nazaré e São Martinho do Porto são ambos destinos de praia e, embora sejam ambos relativamente próximos da cidade em estudo, a vila da Nazaré, ganhou nos últimos anos uma publicidade incrível devido, essencialmente, ao surfista norte americano Garrett McNamara, que em Janeiro de 2013 quebrou o recorde mundial da maior onda do mundo já surfada na Praia do Norte na Nazaré.

Destinos como o Bom Sucesso (devido aos extensos campos de golf e às suas praias), Bombarral (devido ao Bacalhôa Buddah Eden, um jardim com 35 hectares e obras grandiosas), Peniche (destino de praia) e Batalha (devido à história e ao Mosteiro), são também eles, frequentemente referenciados nas páginas *web* dos hotéis, com três referências cada.

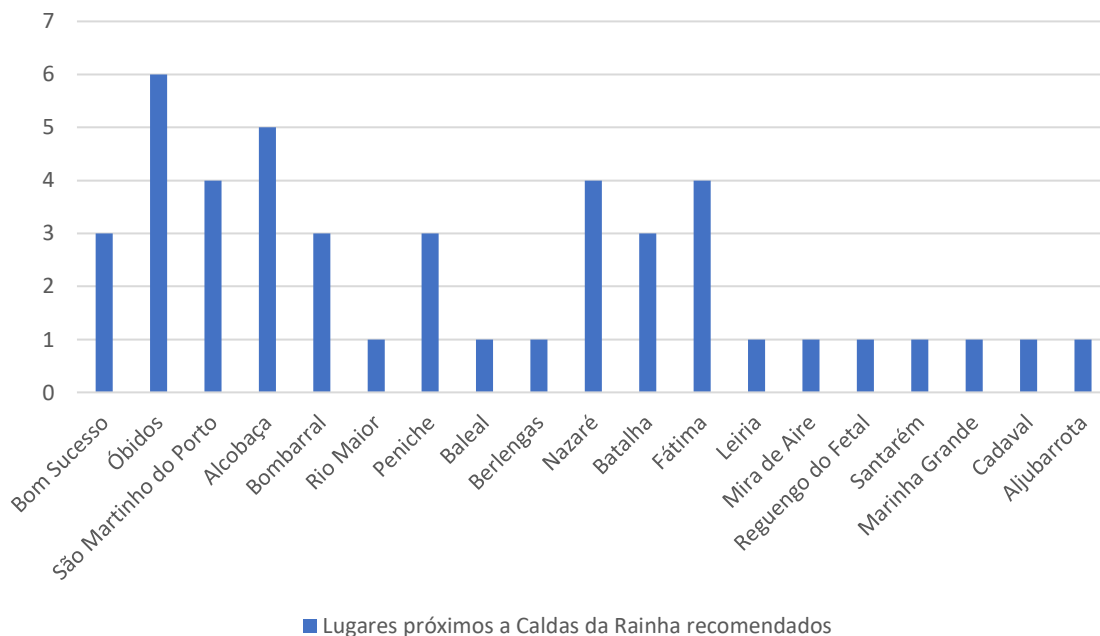


Figura 14 - Lugares próximos a Caldas da Rainha recomendados

Por vezes costumamos dizer “*uma imagem vale mais que 1000 palavras*”, ora, então não existe melhor forma de publicitar uma região e tudo aquilo que ela tem para oferecer, do que através de imagens, fotografias ou vídeos.

Nos *websites* analisados nenhum deles dispunha de qualquer vídeo ou vídeo-montagem alusiva à região. No que respeita a imagens, foi constatado o seguinte: Apenas um *website* (14%) não dispunha de uma única fotografia relacionada com a região, enquanto os outros seis (86%) têm no seu *website*, pelo menos uma foto.

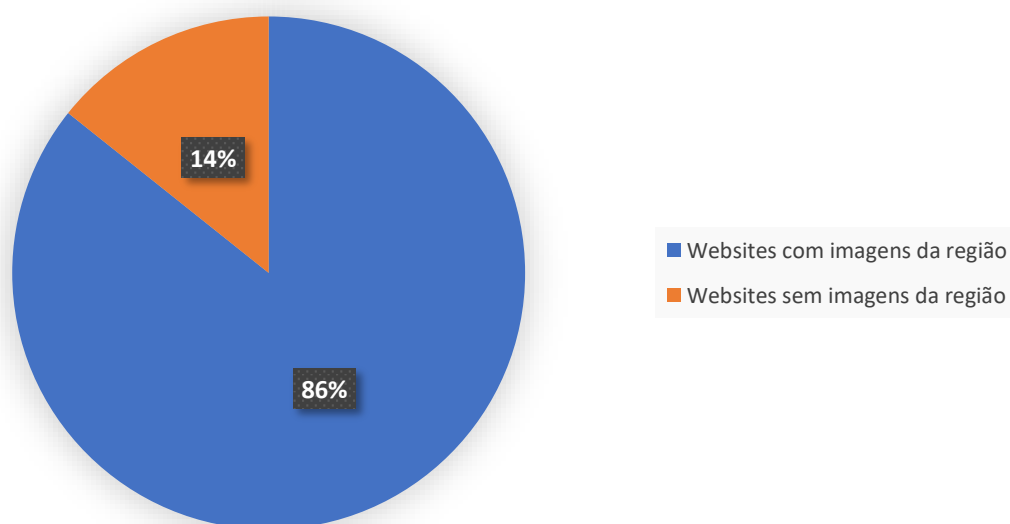


Figura 15 - Divulgação de imagens da região

No entanto, há que ter presente que destes seis hotéis que dispõem de fotografias, o empenho em promover a cidade e a região não é igual, bem pelo contrário.

Dos seis hotéis que publicaram nas suas páginas fotografias da região, apura-se o seguinte:

- Um hotel localizado na Foz do Arelho, apenas colocou três fotografias da praia da Foz do Arelho;
- Um hotel localizado nas Caldas da Rainha, apenas colocou uma fotografia da praia da Foz do Arelho;
- Um hotel localizado nas Caldas da Rainha, apenas colocou duas fotografias, sendo elas, da praia da Foz do Arelho e da Estátua da Rainha D. Leonor;

Em contrapartida, os três hotéis restantes, colocaram diversas imagens e fizeram acompanhar cada uma das imagens com uma breve explicação, considerando assim que estes hotéis estão a fazer um bom trabalho na divulgação de Caldas da Rainha e região.

De referir que estes três hotéis são ambos classificados de 3 Estrelas, e estão em atividade, à cerca de 25, 30 e 35 anos, respetivamente.

É também, em alguns destes três *websites* que encontramos informação complementar, nomeadamente, estes abordam a questão da gastronomia local e dos eventos a decorrer. Duas destas páginas promovem também a cidade de forma ativa dentro do hotel, ao recorrerem a características da cidade e implementá-las no hotel, como o “Espaço Bordallo”, “Sala Malhoa” e “Sala Lagoa de Óbidos”.

5.1.2. Aplicação dos questionários nos hotéis

Depois da aplicação dos questionários junto dos hotéis, procedeu-se à análise dos mesmos.

A primeira parte do questionário pretendia fazer uma breve caracterização da unidade hoteleira, contudo, duas perguntas não vão ser tomadas em consideração neste estudo, uma vez que, apenas três entrevistados dos sete hotéis estavam aptos a responder a essas mesmas perguntas, e os outros quatro, mesmo respondendo afirmaram que não tinham a certeza da resposta dada.

Essas perguntas às quais as respostas dadas foram dúbias, são nomeadamente:

- 1.1. Ano de início de atividade;
- 1.3. Dimensão da empresa (nº de funcionários);

Nesse sentido, para responder ao objetivo específico “investigar se o esforço na promoção da cidade é maior em hotéis também eles maiores” apenas será tomado em consideração o fator “dimensão da empresa (nº de quartos)” e “classificação do hotel”, constantes nas perguntas 1.2. e 1.4.

Em respostas a essas questões, dos sete hotéis inquiridos, seis têm classificação de 3 Estrelas, com capacidades de 30, 83, 55, 113, 30 e 95 quartos. Apenas um hotel está classificado como de 4 Estrelas e possui 87 quartos.

Classificação	Nº de Quartos	Nº de Funcionários	Início de atividade
3 Estrelas	30	10	± 30 anos
	83	?	?
	55	16	± 25 anos (início como residencial)
	113	?	?
	30	5	34 anos
	95	?	78 anos (início como colônia de férias)
4 Estrelas	87	?	7 anos

Tabela 7 - Classificação e número de quartos de cada hotel

Nestes hotéis, estão disponíveis outros serviços, para além do alojamento, nomeadamente, todos eles possuem F&B, e, seis têm bar e sala de conferências ou reuniões.

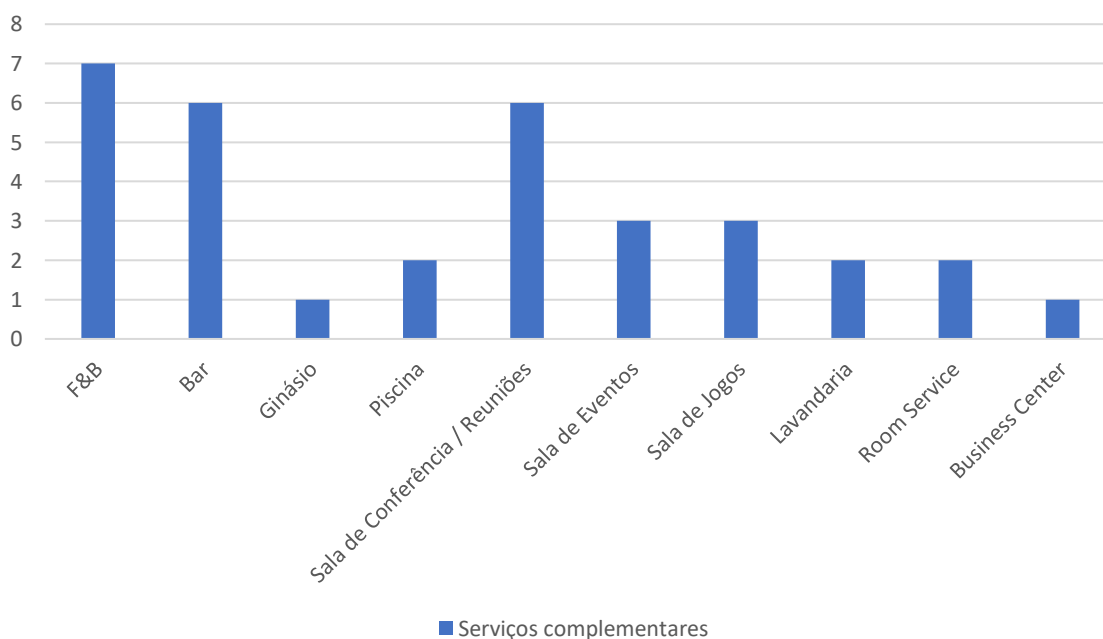


Figura 16 - Serviços complementares

Ainda sobre a questão dos serviços disponíveis nos hotéis, cada hotel dispõe em média de quatro a cinco diferentes tipos de serviços, para além do alojamento, não havendo portanto um hotel que se destaque em número de serviços.

À questão 1.6. que inquiria a possibilidade de haver algum funcionário no hotel que desempenhasse a função de guia, todos os hotéis responderam “Não”. Contudo, houve um hotel (3 Estrelas – 55 Quartos) que afirmou que, embora não houvesse ninguém específico para desempenhar essa função, quando há grupos que necessitam mesmo de guia, o que já tem vindo a acontecer, o sócio gerente da empresa fica responsável pelos grupos e faz esse trabalho.

Relativamente à questão de se o hotel costumava dar a conhecer aos hóspedes os produtos típicos da região, todos os sete hotéis responderam que sim, contudo, parece que o fazem de uma forma pouco ativa, uma vez que na explicação seis hotéis disseram que apenas divulgavam os produtos e onde os podiam experimentar ou encontrar. Um destes seis hotéis, disse especificamente que costumavam divulgar apenas a Ginja de Óbidos. Assim, parece que este hotel, embora divulgue este produto típico de região, não divulga qualquer tipo de produto típico caldense. Importa ainda referir que é o mesmo hotel que na análise às páginas *web* não fazia qualquer tipo de promoção do local onde está inserido.

Um outro hotel, de três estrelas localizado na Foz do Arelho, diz usar a louça de cerâmica típica no serviço de pequeno almoço, assim como alguns produtos da região também no pequeno-almoço.

Dos hotéis, apenas dois apresentam parcerias com outras entidades. Um deles, com 3 estrelas nas Caldas da Rainha, tem uma parceria com o Restaurante Gordão em Caldas da Rainha, onde 10% do valor da despesa do cliente é cobrado ao hotel. Por outro lado, outro hotel, também ele de 3 estrelas na Foz do Arelho, tem parcerias pontuais com o Mosteiro de Alcobaça, Bacalhã Buddha Eden e Dinoparque na Lourinhã através de *packs* promocionais com oferta de *vouchers*.

Na pergunta da segunda parte do questionário, relativamente a locais nas proximidades de Caldas da Rainha recomendados pelos hotéis aos seus visitantes, somou-se as pontuações obtidas de cada local, e dividiu-se pelo total da população (N=7), ou seja, fez-se a média da pontuação.

Na figura seguinte é possível reparar que, embora com uma pontuação muito aproximada (4,57 pontos), a cidade das Caldas da Rainha não foi o local mais recomendado pelos hotéis, mas sim, a vila de Óbidos, com uma média de 4,71 pontos.

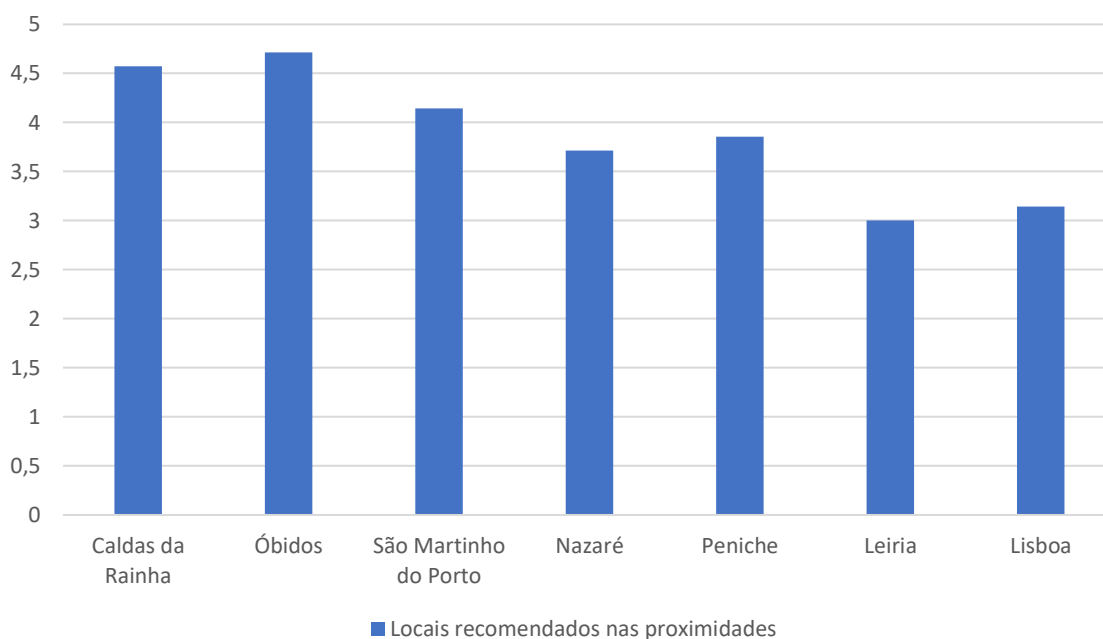


Figura 17 - Locais recomendados nas proximidades de Caldas da Rainha

É ainda importante fazer notar que, no campo do questionário aberto, onde as entidades puderam escolher outro local não constante na lista, dois hotéis deram localizações diferentes, nomeadamente:

- Hotel 1 – Serra de Montejunto – 5 pontos;
- Hotel 1 – Serra D’el Rei – 5 pontos;
- Hotel 1 – Bom Sucesso – 5 pontos;
- Hotel 2 – Bombarral – 5 pontos;

Desta forma, e organizando os locais por ordem decrescente da pontuação de recomendação aos visitantes, é possível encontrar Óbidos – Caldas da Rainha – São Martinho do Porto – Peniche – Nazaré – Lisboa – Leiria – e as outras sugestões em simultâneo, Serra de Montejunto, Serra D’el Rei, Bom Sucesso e Bombarral.

Na terceira parte do questionário, a primeira questão aborda o tipo de recomendação para lazer que os hotéis fazem aos clientes, nomeadamente, descobrir a história da cidade, os monumentos históricos, as festividades da cidade, eventos desportivos ou outros eventos, a gastronomia ou compras.

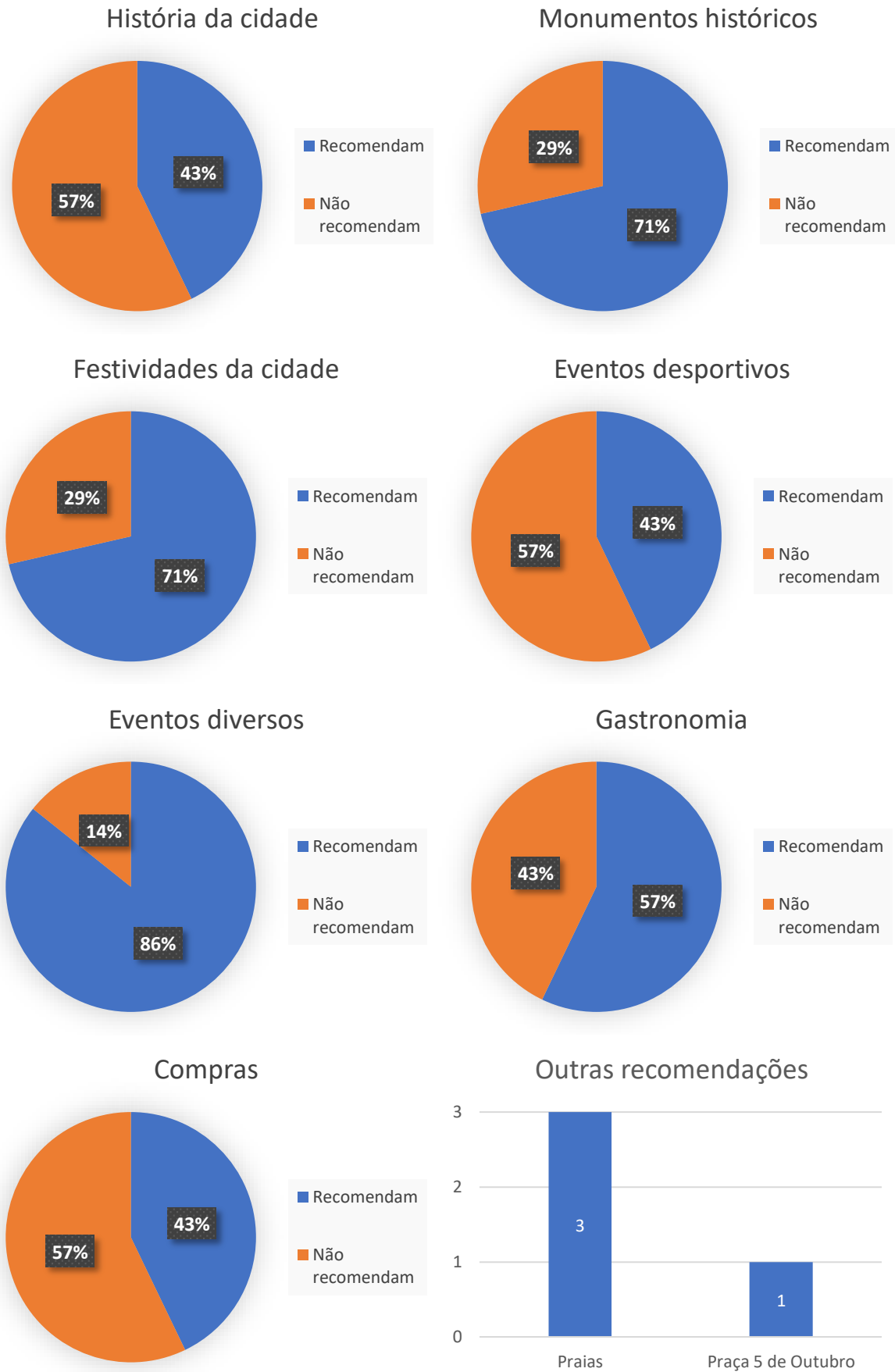


Figura 18 - Gráficos das recomendações dos hotéis por tema

De acordo com os gráficos anteriores, é claramente visível que, os eventos diversos que vão decorrendo na cidade, são os mais recomendados. Apenas um hotel não selecionou esta opção, e, o hotel em causa não está localizado na cidade das Caldas, mas sim, na Foz do Arelho, onde os eventos que existem ocorrem essencialmente no verão e não com a frequência que existe na cidade.

A par desta recomendação, cinco dos sete hotéis dizem que, promovem também, os monumentos históricos e as festividades da cidade, enquanto dois hotéis não selecionaram esta opção. Estes dois hotéis são, mais uma vez, os dois hotéis localizados fora da cidade.

A gastronomia foi selecionada por quatro estabelecimentos, enquanto as opções restantes, história da cidade, eventos desportivos e compras foram elegidas apenas por três hotéis.

No entanto, na opção de resposta aberta, também três hotéis afirmaram que costumavam sugerir frequentemente, como forma de lazer, as idas às praias. Um outro hotel tem o hábito de aconselhar, também ele frequentemente, a Praça 5 de Outubro, antiga praça do peixe, como local de diversão noturna.

A segunda questão da última parte do questionário, listava automaticamente um conjunto de locais de interesse localizados no concelho de Caldas da Rainha, e pedia-se aos inquiridos, numa escala de 1 a 5 para indicarem a frequência com que costumavam indicar esses mesmos locais.

No campo de resposta em aberto, três hotéis deram respostas completamente distintas, e duas delas, um pouco fora do contexto.

Um dos hotéis indicou o local de interesse “São Martinho do Porto”, ora, São Martinho do Porto embora local bastante atrativo, não pertence ao concelho de Caldas da Rainha, e, portanto, esta resposta, enquadrava-se apenas na questão 2.1. que perguntava cidades de interesse relativamente perto de Caldas da Rainha.

Outro hotel referiu que costumava indicar “todas as atividades” que houvessem no concelho, no entanto, “atividades” não se enquadra na questão, uma vez que os locais de interesse listados se referiam a património concreto da cidade.

Por outro lado, um outro hotel mencionou “Praça da Fruta” (Praça da República) como local de interesse recomendado frequentemente aos hóspedes, referindo ainda que, o *feedback* dos hóspedes é extremamente positivo depois de visitarem este local, pelo seu ambiente tão peculiar.

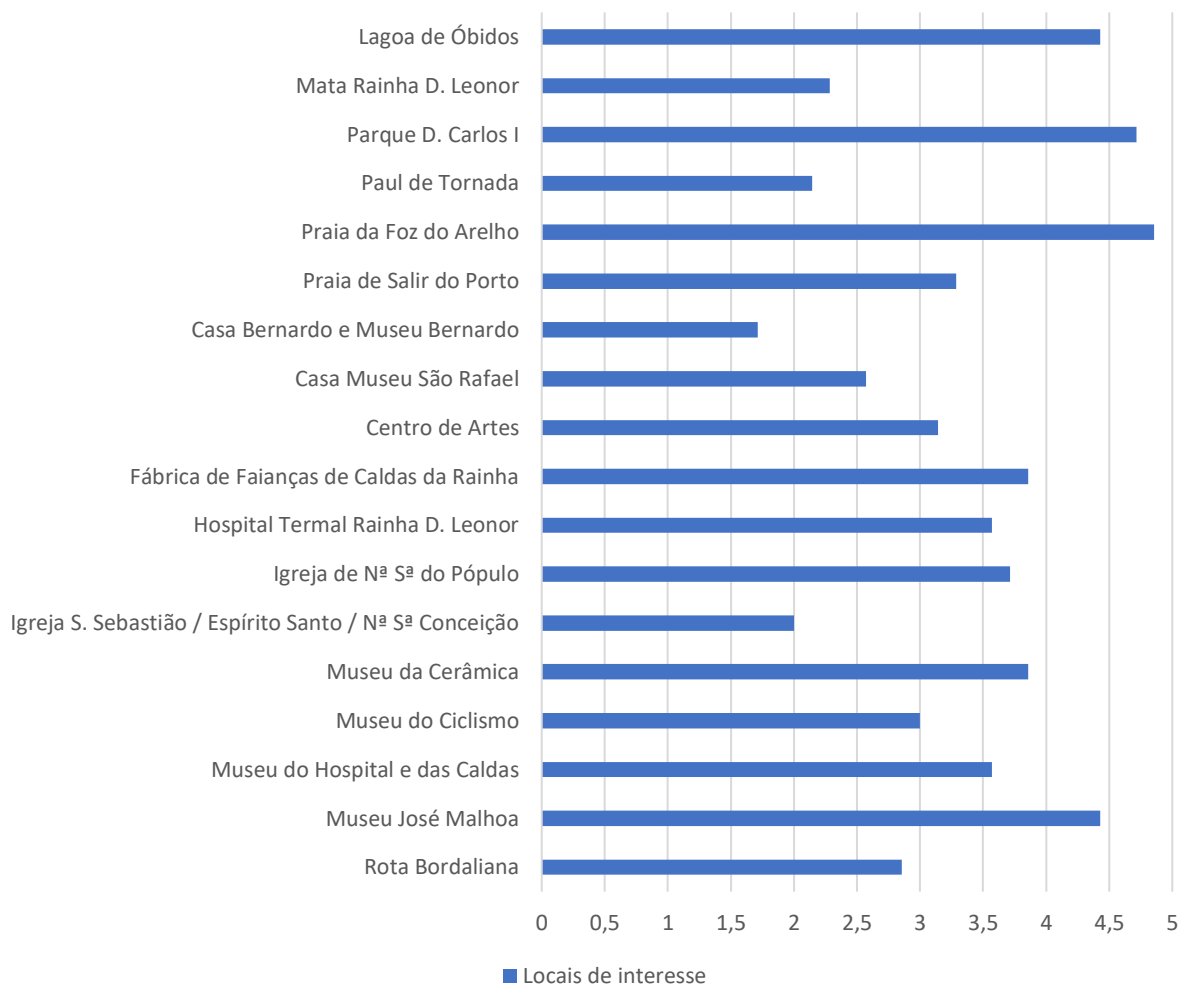


Figura 19 - Média das recomendações dos locais de interesse em Caldas da Rainha

Através do gráfico de barras anterior, é notória a disparidade entre alguns dos locais.

Contudo, destacam-se em grande força a Praia da Foz do Arelho, o Parque D. Carlos I, a Lagoa de Óbidos e o Museu José Malhoa, estes dois últimos com exatamente a mesma média de recomendação.

Logo, é possível retirar, à partida, duas conclusões:

- No âmbito do património natural, a Praia da Foz do Arelho, é o local de interesse mais recomendado pelos hotéis aos visitantes;
- No âmbito do património cultural, o Museu José Malhoa, é o local de interesse mais recomendado pelos hotéis aos visitantes;

De entre os outros locais de interesse caldenses classificados como património natural, volta a acontecer uma situação que também observamos na análise aos *websites* dos hotéis, que é, a Mata Rainha D. Leonor, o Paul de Tornada e a Praia de Salir do Porto (embora esta no

questionário tenha obtido um resultado bastante diferente da observação das páginas *web* dos hotéis) são muito pouco recomendados aos hóspedes. A Mata Rainha D. Leonor e o Paul de Tornada não passam da categoria “Pouco Frequente” no que diz respeito à escala de recomendação presente no questionário.

Por outro lado, no âmbito do património cultural caldense, é possível, logo depois do Museu José Malhoa encontrar como mais recomendado a Fábrica de Faianças de Caldas da Rainha e o Museu da Cerâmica (ambos com a mesma pontuação), seguidos da Igreja Nossa Senhora do Pópulo, do Hospital Termal Rainha D. Leonor e do Museu do Hospital e das Caldas (estes dois últimos também com a mesma pontuação), do Centro de Artes, e, do Museu do Ciclismo, por esta ordem.

Os locais de interesse que restam tiveram pontuações negativas, isto é, a média das pontuações de recomendação, não chegou à categoria neutra de “3 - Frequentemente”, sendo, portanto “1 – Nunca” ou “2 – Pouco Frequentemente” recomendadas pelos hotéis.

A Casa Bernardo e Museu Bernardo foi o local que obteve a média mais baixa, com 1,71 pontos. Durante os inquéritos houve mesmo um entrevistado que confessou que não sabia da existência deste.

Com a segunda pior classificação encontram-se as outras Igrejas na cidade, que, embora importantes relativamente à sua história, ficam para trás no turismo religioso, uma vez que os visitantes têm à disposição para visita, a antiga Igreja Matriz, ou seja, a Igreja Nossa Senhora do Pópulo que remonta aos tempos da fundação da cidade.

A Casa Museu São Rafael obteve a classificação de 2,57 pontos. Este local de interesse está agregado à Fábrica Bordallo Pinheiro, ou seja, à Fábrica de Faianças Artísticas e, muitas vezes, estes dois locais, são tratados como um só.

Por último, a Rota Bordaliana que teve uma classificação de 2,85 pontos, não chegando, portanto, à categoria nula “3 - Frequentemente”. Também durante a realização dos inquéritos aos hotéis, muitos dos interessados, confessaram que se esqueciam desta, e houve quem dissesse que considerava a Rota bastante confusa e sem muita informação.

Após a presente análise aos dados recolhidos nas entidades hoteleiras, e de acordo com os objetivos específicos previamente estabelecimentos, já é possível estabelecer uma resposta aos mesmos:

- **Perceber quais as cidades mais recomendadas pelos hotéis aos hóspedes:**

Infelizmente, a um sujeito que esteja hospedado na cidade das Caldas da Rainha, à maior probabilidade de lhe sugerirem Óbidos para visitar, do que sugerirem explorar a própria cidade das Caldas da Rainha.

No entanto, a pontuação entre as hipóteses encontra-se relativamente perto, com uma diferença apenas de 0,14 pontos, o que corresponde a uma diferença de 2,85%.

- **Investigar quais os locais de interesse mais recomendados pelos hotéis aos seus hóspedes:**

Sem dúvida que, de entre os locais de interesse na cidade, se destacam pela frequência com que são recomendados, a Praia da Foz do Arelho, o Parque D. Carlos I, a Lagoa de Óbidos e o Museu José Malhoa.

- **Compreender que tipo de património é o mais divulgado pelos hotéis aos hóspedes:**

Uma vez que os locais de interesse mais recomendados são os referidos no ponto anterior, é exequível afirmar que o património natural é o mais divulgado aos visitantes.

- **Perceber se os hotéis promovem a cidade de forma ativa dentro do hotel:**

Para responder a esta questão é possível recorrer a várias perguntas feitas no questionário.

No que concerne a guias dentro do hotel, estes não existem e apenas um hotel tem a preocupação de preencher esta lacuna e, quando é necessário, o sócio-gerente intervém como guia.

Por outro lado, todos os hotéis confirmam que divulgam através do boca-a-boca, os produtos típicos da região, mas apenas um hotel o faz efetivamente ao usar a cerâmica caldense e produtos típicos caldenses no pequeno-almoço do hotel.

No que respeita a parcerias, dois hotéis referiram ter parcerias com outras entidades, contudo, apenas um deles possuía parceria com outra entidade caldense, um restaurante.

Através da análise às páginas *web*, foi possível também observar que, dois hotéis promovem a cidade de forma ativa dentro do hotel ao recorrerem a características da cidade e ao implementá-las no hotel, como o “Espaço Bordallo”, “Sala Malhoa” e “Sala Lagoa de Óbidos”.

- **Investigar se o esforço na promoção da cidade é maior em hotéis também eles maiores:**

Claramente que esta afirmação está errada. E basta ver através da análise às páginas *web*, uma vez que o hotel maior (e neste caso, a autora está apenas a referir-se ao número de quartos), com 113 quartos, é o mesmo hotel que na sua página de internet não faz qualquer tipo de alusão à cidade onde está inserido. Da mesma forma, este não sugere através da sua página *web* aos seus visitantes qualquer tipo de local de interesse, sejam estes fora ou dentro da cidade, eventos, e tão pouco, fotografias da região onde se insere. Podendo assim afirmar que o esforço deste hotel em promover a sua cidade é nulo.

- **Investigar se o esforço na promoção da cidade é maior em hotéis com mais serviços ao dispor do cliente:**

Através do questionário aplicado foi possível observar que cada hotel dispõe em média de quatro a cinco diferentes tipos de serviços, para além do alojamento. Não há um hotel que se destaque por ter um maior número de serviços comparado a outro.

Assim, de forma resumida, é possível compreender que, relativamente ao empenho por parte das unidades hoteleiras de Caldas da Rainha na promoção da cidade através do seu património, nem todos os hotéis estão a fazer o mesmo esforço.

Existem hotéis que promovem a zona, que se preocupam, que recomendam, que divulgam e partilham *online*, enquanto existem outros hotéis que, até podem referir determinadas características da cidade, mas encaminham os visitantes para fora da mesma.

É importante que as unidades hoteleiras retenham as palavras de Gunn (1994) quando este afirmou que o nível de atratividade turística é a componente mais poderosa da oferta, que tem, essencialmente, quatro funções: a de **estimular o interesse pela viagem**, a de **oferecer satisfação**, a de **manter os turistas na região visitada** e a de **promover o regresso dos visitantes**.

Assim, se aumentarmos o nível de atratividade turística e estas quatro funções forem bem desempenhadas, certamente que, se o visitante regressar à região, permanecerá no hotel onde foi bem-recebido e bem encaminhado pela primeira vez.

O potencial da cidade de Caldas da Rainha não está a ser bem explorado, divulgam-se os lugares de sempre e os locais mais conhecidos, enquanto se deveria promover os locais todos, como um conjunto. É necessário pôr à disposição do cliente todas as ofertas existentes, porque este tem de saber o que existe, embora visitar ou não seja decisão sua, certamente que ao ter conhecimento haverá uma maior probabilidade de efetivamente visitar esses determinados locais.

5.2. Iniciativas de divulgação e conservação

Como se sabe, cada vez mais, mais países colhem benefícios económicos e sociais do turismo e usam essas mesmas receitas para o desenvolvimento de infraestruturas regionais.

No entanto, para potenciar esses benefícios é necessário fazer planeamentos rigorosos de forma a que os ciclos de vida das zonas turísticas possam ser aproveitados e alargados.

Uma das características para este planeamento ser bem-sucedido, passa por incluir nele, o envolvimento e participação dos residentes das áreas de destino. May (1991) refere que é necessário oferecer aos visitantes uma experiência real do meio ambiente local, permitindo, assim, que turistas e residentes possam interagir de uma forma positiva.

Esta conceção é apoiada também por Costa, Rita & Águas (2004) que mencionam que “os governos devem ter em conta as populações locais, envolvendo-as e levando-as a participar no processo de planeamento na expectativa de assegurar que os projetos em causa venham a ter o seu suporte”, isto para haver um planeamento correto de recursos e infraestruturas locais, e de modo a que o turismo possa vir a ser considerado como uma fonte de desenvolvimento regional.

No caso concreto da cidade de Caldas da Rainha, e, como refere Mangorrinha (2000) “o conjunto de ações a desenvolver deverá orientar-se no sentido de preservar os recursos, o património histórico-cultural e o ambiente; contribuir para a criação de um produto termal e turístico de qualidade, tanto em meio rural como urbano; valorizar a tradição e dinamizar as atividades de lazer; promover os produtos regionais e incentivar a cooperação inter-regional e transnacional.”

As unidades hoteleiras deveriam fazer um esforço conjunto em promover a região de modo a esta ser, só por si, uma atração não para servir de alavanca para outras localidades na zona.

Há que pensar em medidas para satisfazer os hóspedes de forma simples, mas ao mesmo tempo promover a região.

Porque não um cesto de boas-vindas com vários artigos da região, em que em cada artigo, para além de contar a história do mesmo, referia ainda onde pode esse ser encontrado para observação ou comercialização na cidade?

Porque não mais parcerias deste género? Porque não há rotas turísticas diferentes a serem executadas na cidade? Não há ninguém a explorar cada detalhe vibrante que a cidade das Caldas da Rainha tem para oferecer.

CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES

No presente capítulo são apresentadas as principais conclusões alcançadas após a análise e discussão de resultados, bem como após a revisão da literatura efetuada.

6.1. Conclusões da revisão da literatura

São vários os conceitos ou definições de património, no entanto o enfoque está em todas as características e aspetos que marcaram e continuam a marcar continuamente a identidade quer seja de um país, região ou localidade.

Estes vestígios são importantes no sentido de manter e preservar identidades através das suas história e vivências, fazendo uma ponte de ligação entre gerações e garantindo a sobrevivência das mesmas.

É possível contar com inúmeros organismos para ajudarem na gestão, conservação, inventariação, salvaguarda e valorização do património, como é o caso da Direção Geral do Património Cultural (DGPC), da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), e de outros organismos, como museus, autarquias, e até, associações de defesa do património.

O património pode ser dividido em natural ou cultural, sendo que o primeiro se refere principalmente a monumentos naturais, locais de interesse naturais e zonas naturais, e o segundo, património cultural se refere a monumentos, conjuntos e locais de interesse. Porém, o património cultural é um pouco mais completo e pode abranger também valores, crenças, saberes e tradições, sendo estes definidos como património cultural imaterial. Por outro lado, o património cultural material é aquele que será mais perceptível ao pensamento comum, como os monumentos e sítios históricos.

A cultura e o património têm, ao longo do tempo, sido aproveitados pelo turismo para conservar tradições, mas também para gerar novas práticas de turismo, sendo convertidas e definidas como tradições, para uma melhor comercialização do produto.

Neste ponto da revisão da literatura surgiu também um problema comum quando se pensa em propostas culturais para uma localidade ou cidade, que é, muitas vezes se considerar apenas o património material e esquecer-se da parte imaterial da cultura.

Relativamente à hotelaria, esta sempre teve uma relação vincada com o turismo visto que estes interagem de forma integrada, sendo completamente indissociáveis um do outro.

6.2. Conclusões da investigação empírica

No que concerne à parte prática da investigação, aquando da análise dos *websites* dos hotéis, bem como, da aplicação de questionários aos mesmos, foi conseguido perceber que, nem todos os hotéis pertencentes ao concelho de Caldas da Rainha estão empenhados em promover a cidade de forma ativa, com tudo aquilo que ela tem para oferecer.

Uma das principais conclusões a que a autora da dissertação chega, é que, Caldas da Rainha tem sido utilizada como alavanca de outras localidades próximas, uma vez que a cidade tem todos os recursos e infraestruturas para isso. Os próprios hotéis chegam a recomendar com maior frequência outras localidades nas imediações da cidade, do que esta, como é o caso da Vila de Óbidos.

De entre os locais de interesse caldenses, as unidades hoteleiras têm vindo a destacar pela frequência com que recomendam, a Praia da Foz do Arelho, o Parque D. Carlos I, a Lagoa de Óbidos e o Museu José Malhoa. Também os eventos que há frequentemente na cidade são muito promovidos por estas. Contudo, com este estudo foi evidente que, muitos locais de interesse na cidade são postos de parte e por vezes esquecidos de serem comunicados aos visitantes.

Outra questão importante de salientar é que, hoje em dia, qualquer pessoa tem acesso às Tecnologias de Informação, um canal de informação que supera fronteiras instantaneamente e que, no caso da hotelaria trás vantagens ao nível da presença e alcance de mercado, criação de proximidade, interatividade, publicidade, campanhas e promoções mais abrangentes, baratas, rápidas e eficazes. O que foi observado através deste trabalho é que, estas ferramentas não estão a ser utilizadas corretamente no que respeita à promoção da cidade, sendo que poderiam ser otimizadas nesse sentido.

Também através da observação das páginas de internet e da aplicação dos questionários, foi notório a disparidade no empenho de promover a cidade entre as próprias unidades hoteleiras de Caldas da Rainha.

Nem todos os hotéis estão a fazer o mesmo esforço, visto que enquanto uns promovem a zona, outros encaminham os visitantes para fora da mesma, despercebidos que é do interesse geral estimular o interesse pela viagem, oferecer satisfação, mas principalmente, manter os turistas na região visitada e promover o regresso dos mesmos.

De forma objetiva, o potencial da cidade de Caldas da Rainha não está a ser bem explorado, uma vez que é necessário pôr à disposição do cliente todas as ofertas existentes, embora

visitar ou não seja decisão sua, certamente que ao ter conhecimento haverá uma maior probabilidade de o fazer.

6.3. Limitações, propostas e pontos de investigação futura

Desde o início da dissertação que a autora se deparou com determinadas limitações, nomeadamente, era seu objetivo reunir com o Vereador do Turismo de Caldas da Rainha, mas, após vários contactos presenciais e por email, sempre sem resposta, acabou por desistir e avançar sem este apoio.

Relativamente a propostas e pontos de investigação futura, seria proveitoso analisar também as redes sociais das unidades hoteleiras, e, executar algo semelhante a um cliente-mistério, de modo a verificar não só a qualidade e eficácia no atendimento e o tipo de abordagem ao pedido, junto daqueles que trabalham na linha de frente e que têm influência direta na satisfação do cliente, mas também, de modo a confirmar se na prática os hotéis recomendam mesmo o que dizem recomendar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A Bordallo Pinheiro. (2018). Obtido de Bordallo Pinheiro: <https://pt.bordallopinheiro.com>
- Albuquerque, R. (29 de Outubro de 2013). Número de emigrantes em 2012 foi superior ao total de nascimentos. *Público*. Obtido de <https://www.publico.pt/2013/10/29/sociedade/noticia/numero-de-emigrantes-em-2012-foi-superior-ao-total-de-nascimentos-1610703>
- Albuquerque, S. S. (2004). *Turismo de Eventos: A importância dos Eventos para o Desenvolvimento do turismo*. Monografia para Especialista em Gestão e Marketing do Turismo, Universidade de Brasília, Brasília.
- Alves, I. V. (213). *O património endógeno como fator dinamizador do turismo de experiências: proposta de um novo produto turístico para a vila de Alvor*. Dissertação para a obtenção de Grau de Mestre em Turismo e Culturas Urbanas, Universidade do Algarve, Faro.
- APECATE. (2017). *APECATE*. Obtido de Polémica do Panteão deve servir para afinar regras: <http://apecate.pt/utilizacao-do-patrimoniopanteao/>
- Araújo, H. F. (2012). *Caldas da Rainha, a vila e as águas. A administração do Hospital Termal nos finais do século XIX*. 43 Revista Portuguesa de História, Universidade Nova de Lisboa / Fundação para a Ciência e Tecnologia, Coimbra. Obtido de <http://hdl.handle.net/10316.2/28092>
- Araújo, P. (16 de Abril de 2018). *Centro de Artes das Caldas da Rainha bate recorde de visitantes em 2017*. Obtido de Comércio & Notícias: <http://comercioenoticias.pt/2018/04/16/centro-de-artes-das-caldas-da-rainha-bate-recorde-de-visitantes-em-2017/>
- Associação PATO - Associação de Defesa do Paul de Tornada. (2018). Obtido de <http://www.associacao-pato.org/>
- Augusto Mateus & Associados. (2017). *Plano Estratégico de Desenvolvimento Caldas da Rainha 2030*. Relatório Final, Caldas da Rainha. Obtido de <http://www.ccdr-lvt.pt/files/d461e1f4e7d6cde1817f51af780b391f2d6896fb.pdf>
- Baptista, C. M. (2005). *Faina na Lagoa - Os pescadores e mariscadores da Lagoa de Óbidos*. Edição Leader Oeste.
- Becerra, S. R. (1997). Património cultural, património antropológico y museos de antropología. *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, 5(21), pp. 42-52.
- Cabral, J. d. (2012). Hospital Termal Rainha D. Leonor – A importância do parque D. Carlos I e Mata Rainha D. Leonor na identidade e qualidade das Termas das Caldas da Rainha. *Comunicação realizada na SGL em 15 de Novembro de 2012*. Obtido de <http://www.socgeografialisboa.pt/wp/wp-content/uploads/2012/05/Joao-CaldeiraCabral.pdf>
- Câmara Municipal Caldas da Rainha. (2018). Obtido de <http://www.cm-caldas-rainha.pt>

- Câmara Municipal de Caldas da Rainha. (s.d.). *Roteiro Turístico*. Rota da Arte Nova, Rota da Água, Rota Mestre Ferreira da Silva, Caldas da Rainha Turismo, Caldas da Rainha.
- Camara, T. (2004). Obtido de Sistema de Informação para o Património Arquitectónico: http://www.monumentos.pt/Site/APP_PagesUser/SIPA.aspx?id=22171
- Carregueiro, N. (11 de Novembro de 2017). Mapa: Como o poder de compra do seu concelho compara com o resto do país? *Jornal de Negócios*. Obtido de <http://www.jornaldenegocios.pt/economia/conjuntura/detalhe/mapa-qual-o-poder-de-compra-no-seu-concelho>
- Cerro, F. L. (1992). *La Evaluacion del Potencial Turistico en um Processo de Planificacion: El Canal de Castilha*. Estudios Turísticos.
- Chagas, M. d. (2014). O conceito de património cultural do século XXI: A comunicação social no processo colecionístico de arte. *Tritão - Revista de História, Arte e Património - Publicação digital da Câmara Municipal de Sintra*. Obtido de <http://revistatritao.cm-sintra.pt/images/revista2/AssuncaoChagas/pdf/AssuncaoPinheiroChagas-tritao2.pdf>
- Choay, F. (2011). *As Questões do Património - Antologia para um Combate*. Lisboa: Edições 70.
- Ciência Viva. (2011). Folheto "Biodiversidade na Mata Rainha D. Leonor". Obtido de http://www.cienciaviva.pt/veraocv/biologia/bio2011/index.asp?accao=showactivdistrito&id_distrito=10
- Cipriano, C. (20 de Novembro de 2000). História de uma dinastia. *Público*. Obtido de <https://www.publico.pt/2000/11/20/jornal/historia-de-uma-dinastia-151506>
- Círculo de Leitores, Lda. (1994). *Lexicoteca - Moderna Enciclopédia Universal* (Vol. TOMO XIV NER|PER). Amadora: Círculo de Leitores, Lda.
- Círculo de Leitores, Lda. (1994). *Lexicoteca - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa* (Vol. TOMO II M|Z). Amadora: Círculo de Leitores, Lda.
- Comissão Nacional da UNESCO*. (2018). Obtido de www.unescoportugal.mne.pt
- Comissão Nacional da UNESCO*. (2018). *Comissão Nacional da UNESCO*. Obtido de Património Cultural Imaterial em Portugal: <https://www.unescoportugal.mne.pt/pt/temas/proteger-o-nosso-patrimonio-e-promover-a-criatividade/patrimonio-cultural-imaterial-em-portugal>
- Correia, J. P. (2015). *“As variações da procura turística e as incidências sobre a gestão hoteleira - Os casos dos hotéis em Lisboa*. Dissertação apresentada à ESHTe para a obtenção do grau de Mestre em Turismo, Especialização em Gestão Estratégica de Destinos Turísticos., Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril. Obtido de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/19436/1/2015.04.022_.pdf
- Costa, J., Rita, P., & Águas, P. (2004). *Tendências Internacionais em Turismo*. Lisboa: LIDEL – Edições Técnicas, Lda.
- Cultura Norte*. (2018). Obtido de Património Cultural: <http://www.culturanorte.pt/pt/areas-de-intervencao/patrimonio-cultural/>

- Cunha, L. (2006). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Editora Verbo.
- Cunha, M. (2008). "Turismo cultural e religioso como estratégia territorial de desenvolvimento". Atas do Congresso, Abílio Vilaça e Varico Pereira (Eds). *Congresso Internacional - Turismo Cultural e Religioso e Desafios para o Século XXI*. Póvoa de Varzim.
- DataCentro. (2018). Obtido de <https://datacentro.ccdrc.pt/Viewer.aspx>
- Decreto-Lei n.º 149/2015. (4 de Agosto de 2015). *Artigo 2º - Artigo 1º, nº2 - Património Cultural Imaterial(1ª Série - Nº 150)*, 5363. Diário da República. Obtido de <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/legislacao/decretolei1492015.pdf>
- Decreto-Lei nº47/99. (16 de Fevereiro de 1999). *Artigo 1º e Artigo 2º - Noção e Âmbito(N.º 39/1999, Série I-A)*. Diário da República . Obtido de <https://dre.tretas.org/dre/99970/decreto-lei-47-99-de-16-de-fevereiro>
- Direção Geral do Património Cultural. (2018). Obtido de www.patrimoniocultural.gov.pt
- Durand, J.-Y. (2006). Patrimónios/patrimônios. *Jornadas Sobre a Fundação Social do Museu*, (pp. 41-53). Câmara Municipal de Montalegre. Obtido de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/5367>
- Elias, R. D. (2015). *Perceção dos residentes sobre impactos e políticas turísticas: o caso do ecossistema lagunar da Lagoa de Óbidos*. Dissertação para obtenção de Grau de Mestre em Turismo e Ambiente, IPL ESTM. Obtido de <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2257/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Rafaela%20Elias%20%284130032%29.pdf>
- Europa, C. d. (2005). Convenção de Faro. *Convenção Quadro do Conselho da Europa Relativa ao Valor do Património Cultural para a Sociedade*. Artigo 2º, Faro.
- European Commission - Directorate General for Research. (2004). *Report nº16 - Sustainable Development of Urban Historical Areas through an Active Integratin within Towns*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg. Obtido de http://www.herein-system.eu/sites/dev-hkp/files/download/Herein-thesaurus-PT_0.pdf
- Ferreira, A. M. (2003). *O turismo como propiciador da regeneração dos centros históricos - o caso de Faro*. Tese de Doutoramento em Turismo, Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Aveiro.
- Fortin, M. (2009). *O Processo de Investigação: Da conceção à realização* (5ª ed.). Loures: Lusociência – Edições Técnicas e Científicas.
- Gomes, F. (16 de Agosto de 2017). Organização estima terem passado 200 mil visitantes nas Tasquinhas na Expoeste. *Jornal das Caldas*. Obtido de <https://jornaldascaldas.com/JournalNews/Journalnewsdetail.aspx?news=e84d3468-8327-4fc1-ac64-9c2be5b3703c&q=tasquinhas>
- Gomes, F. (26 de Abril de 2018). Mais turistas nos hotéis das Caldas da Rainha. *Correio da Manhã*. Obtido de <https://www.cmjornal.pt/portugal/detalhe/mais-turistas-nos-hoteis-das-caldas-da-rainha>

- Gomes, F. (26 de Abril de 2018). Mais turistas nos hotéis das Caldas da Rainha. *Correio da Manhã*. Obtido de <https://www.cmjornal.pt/portugal/detalhe/mais-turistas-nos-hoteis-das-caldas-da-rainha>
- Gonçalves, S. (14 de Outubro de 2011). Igreja Nossa Senhora da Conceição há 60 anos ao serviço da comunidade. *Gazeta das Caldas*, 19. Obtido de <https://gazetacaldas.com/wp-content/uploads/2011/10/igreja.pdf>
- Gunn, C. A. (1994). *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*. Taylor & Francis.
- Gunther, H., & Júnior, J. L. (1990). *Perguntas abertas versus perguntas fechadas: uma comparação empírica*. Universidade de Brasília, Brasília. Obtido de <https://metodos0planejamento.files.wordpress.com/2012/10/gunther-1990-e-lopes-pergunta-aberta.pdf>
- Hall, C. M. (1992). *Hallmark tourist events: impacts, management and planning*. London: Belhaven Press.
- Herbert, D., Prentice, R., & Thomas, C. (1989). *Heritage sites, strategies for marketing and development*. Aldershot: Avebury-Gower Publishing.
- ICOMOS. (1976). *Carta Internacional sobre Turismo Cultural*. Paris.
- INE. (2013). *Anuário Estatístico da Região Centro 2012*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P. Obtido de https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=210188383&att_displasy=n&att_download=y
- Jafari, J. (2000). *Encyclopedia of Tourism*. Londres: Routledge.
- Julião, L. d. (2013). *Cidade Cultura e Turismo - O impacto turístico em Guimarães, cidade europeia da cultura 2012*. Mestrado em Turismo - Especialização em Gestão Estratégica de Eventos, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril. Obtido de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/6293/1/2013.04.015_.pdf
- Lei 107/2001. (8 de Setembro de 2001). *Artigo 91 - Âmbito e Regime de Protecção dos Bens Materiais, I Série A, 5825*. Diário da República. Obtido de <https://dre.pt/application/dir/pdf1s/2001/09/209A00/58085829.pdf>
- Lima, L. (2000). *Atitudes: Estrutura e mudança*. Lisboa: Fundação Caloute Gulbenkian.
- Lusa. (2017). Termas das Caldas da Rainha vão reabrir de forma faseada até 2019. *Diário de Notícias*. Obtido de <https://www.dn.pt/lusa/interior/termas-das-caldas-da-rainha-vaoreabrir-de-forma-faseada-ate-2019-8470895.html>
- Maia, D. N. (2013). *Qualidade dos serviços no Destino Turístico - Pipa / Rio Grande do Norte: um estudo da percepção de seus visitantes*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Potiguar, Rio Grande do Norte.
- Mangorrinha, J. (2000). *O Lugar das Termas – Património e Desenvolvimento Regional – As estâncias Termas da Região Oeste*. Lisboa: Livros Horizonte.

-
- Manobanda, G. P. (2015). *Marketing de Destino Turístico Através das Redes Sociais e Agregadores de Conteúdo: Caso Porto-Portugal*. Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Turismo, Porto.
- Matias, Á. (2007). *Economia do Turismo – Teoria e Prática*. Instituto Piaget, Sociedade e Organizações.
- May, V. (1991). *Tourism, Environment and Development. Values, Sustainability and Stewardship*. Tourism Management.
- Mckercher, B. (2002). *Turismo de natureza: Planejamento e sustentabilidade*. São Paulo: Contexto.
- Mehmetoglu, M. (2007). *Typologising nature-based tourists by activity - Theoretical and practical implications*. Tourism Management.
- Mercearia Pena. (2014). Obtido de <http://www.merceariapena.pt>
- Moletta, V. F. (1998). *Turismo Cultural*. Porto Alegre: Sebrae.
- Moragas, C. R. (1998). *La ciudad histórica y las estrategias de comunicación. Vivir las ciudades históricas*. Actas del Seminario de Turismo, Conservación y Rehabilitación del Patrimonio Arquitectónico y Artístico, Universidad de Extremadura / Fundación La Caixa, Cáceres.
- Morales, M. J., & Vela, J. d. (2009). Identidade territorial e promoção turística: a organização de eventos como estratégia de criação, consolidação e difusão da imagem de marca do território. *Revista de estudos de comunicação*, 14(26), pp. 227-297.
- Moreira, C. (2006). O entendimento do Património no contexto local. *Revista OPPIDUM*(Nº 1), 127-140.
- Museu do Hospital e das Caldas. (2018). Obtido de <https://museudohospital.wordpress.com/>
- Narciso, N. (5 de Agosto de 2011). Património do Centro Hospitalar das Caldas atrai 25 mil visitantes por ano. *Gazeta das Caldas*. Obtido de <https://gazetacaldas.com/cultura/patrimonio-do-centro-hospitalar-das-caldas-atrai-25-mil-visitantes-por-ano/>
- Neves, J. d. (2012). *O Papel dos Eventos no Reforço da Atractividade Turística em Cabo Verde - O caso da Cidade da Praia*. Dissertação de Mestrado em Turismo, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril. Obtido de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4454/1/2012.04.017_.pdf
- Neves, J. S. (2013). *Práticas de Educação Ambiental na Reserva Natural do Paul de Tornada*. Relatório de estágio apresentado à Escola Superior de Educação para obtenção do Grau de Mestre em Educação Ambiental, Instituto Politécnico de Bragança, Bragança.
- (2016/2017). *O Património*. Boletim Informativo - Publicação Anual Nº11, Caldas da Rainha.
- Óbidos. (2018). Obtido de Lagoa de Óbidos: www.obidos.pt
-

-
- Oliveira, H. d. (2009). O Teatro Pinheiro Chagas. *Jornal das Caldas*. Obtido de <https://jornaldascaldas.com/o-teatro-pinheiro-chagas>
- Oliveira, M. (2014). *A Influência dos Eventos da Taxa de Ocupação Hoteleira - Study Case - Montebelo Viseu Hotel & Spa*. Relatório de estágio apresentado à ESHTE para obtenção do Grau de Mestrado em Turismo - Especialização em Gestão Estratégica de Eventos, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril. Obtido de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/8757/1/2014.04.005_.pdf
- Paróquia NSP CR*. (2018). Obtido de <http://www.paroquia-caldasdarainha.pt/sobre/>
- Pereiro, X. P. (2009). *Turismo Cultural. Uma visão antropológica*. El Sauzal (Tenerife, Espanha). Obtido de www.pasosonline.org/Publicados/pasosoeedita/PSEedita2.pdf
- Petrocchi, M. (2002). *Hotelaria Planejamento e Gestão*. São Paulo: Editora Futura.
- Pollice, F., & Iulio, R. (2011). *Avaliação da competitividade turística do território* (Vol. XLVI). Finisterra.
- PORDATA. (2018). Obtido de Base de Dados Portugal Contemporâneo: <https://www.pordata.pt/>
- Portela, M. (2015). As obras setecentistas na Igreja de Nossa Senhora do Rosário das Caldas da Rainha. *Jornal da Golpilheira*, 17.
- Ribeiro, J. (1 de Setembro de 2017). Hotelaria e comércio da região beneficiam com crescimento do turismo. *Gazeta das Caldas*. Obtido de <https://gazetacaldas.com/economia/hotelaria-comercio-da-regiao-beneficiam-crescimento-do-turismo/>
- Santos, R. C., & Antonini, B. O. (2003). *La Gastronomía Típica de la Isla de Santa Catarina - Brasil. Su identidad como atractivo para el turismo cultural*. Centro de investigaciones y Estudios Turísticos, Estudios y Perspectivas en turismo, Buenos Aires, Argentina.
- Saramago, J. (23 de Janeiro de 2018). Portugal perdeu 24 mil habitantes em 12 meses. (C. M. S.A., Ed.) *Correio da Manhã*. Obtido de <http://www.cmjornal.pt/sociedade/detalhe/portugal-perdeu-24-mil-habitantes-em-12-meses>
- Serra, J. B. (1991). *Arte e indústria na cerâmica caldense (1853-1977)*. Coleção P.H. - Estudos e Documentos, Grupo de Estudos da Casa da Cultura das Caldas da Rainha, Caldas da Rainha.
- Sousa, L. C. (2014). *Património como estratégia de desenvolvimento local: o caso de Arnelas, Crestuma e Lever*. Tese de Mestrado Património e Turismo Cultural, Universidade do Minho, Instituto de Ciências Sociais, Braga. Obtido de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/34307/1/Tese%20final.pdf>
- Sousa, M. (30 de Agosto de 2017). Frutos 2017 levou 105 mil pessoas ao Parque D.Carlos I. *Jornal das Caldas*. Obtido de https://jornaldascaldas.com/_Frutos_2017_levou_105_mil_pessoas_ao_Parque_D_Carlos_I_
-

-
- Sousa, M. (10 de Outubro de 2017). Turismo internacional aumenta em Caldas da Rainha. *Jornal das Caldas*. Obtido de https://jornaldascaldas.com/Turismo_internacional_aumenta_em_Caldas_da_Rainha
-
- Turismo de Portugal Centro. (2018). *Parque D. Carlos I*. Obtido de <http://www.centerofportugal.com/pt/parque-d-carlos-i/>
- UNESCO. (1972). Convenção do Património Mundial, Cultural e Natural. Paris. Obtido de <http://whc.unesco.org/archive/convention-pt.pdf>
- UNESCO. (17 de Outubro de 2003). Convenção para a Salvaguarda do Património Imaterial. *Artigo 2º, nº 2 - Disposições Gerais, Definições*, 4. Obtido de <https://ich.unesco.org/doc/src/00009-PT-Portugal-PDF.pdf>
- Ventura, Z. (20 de Novembro de 2006). *Caldas de outros tempos - Pastelarias*. Obtido de Águas Mornas - Caldas da Rainha: <http://zeventura.blogspot.com/2006/11/caldas-de-outros-tempos-pastelarias.html>
- Vicente, I. (30 de Junho de 2017). A venda de peixe nas Caldas da Rainha ontem & hoje. *Gazeta das Caldas*. Obtido de <https://gazetacaldas.com/sociedade/venda-peixe-nas-caldas-da-rainha-ontem-hoje/>
- Vila de São Martinho do Porto*. (2009). Obtido de História: <http://www.freguesiasaomartinhodoporto.pt>
- VisitPortugal. (2018). *Museu da Cerâmica - Caldas da Rainha*. Obtido de <https://www.visitportugal.com/pt-pt/content/museu-de-cer%C3%A2mica-caldas-da-rainha>

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – Grelha de observação

GRELHA DE OBSERVAÇÃO

Dimensões	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4	Hotel 5	Hotel 6	Hotel 7
O <i>website</i> apresenta a história da cidade?							
O <i>website</i> divulga outros dados sobre a cidade?							
O <i>website</i> recomenda visita ao património cultural caldense?							
O <i>website</i> recomenda visita ao património natural caldense?							
O <i>website</i> recomenda outros locais fora do concelho?							
O <i>website</i> anuncia eventos que irão decorrer na cidade?							
O <i>website</i> apresenta fotografias ou vídeos da cidade?							
Outras observações							

APÊNDICES

APÊNDICE 2 - Questionário realizado aos hotéis

MESTRADO EM GESTÃO E DIRECÇÃO HOTELEIRA

O presente questionário servirá de suporte à realização da dissertação para a obtenção do Grau de Mestre, realizada no âmbito do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Instituto Politécnico de Leiria.

O objetivo deste estudo, é de aferir em que medidas é efetuado um esforço por parte das unidades hoteleiras na cidade das Caldas da Rainha de promover a cidade através do património que esta tem para oferecer, enaltecendo-a enquanto região e destino turístico.

O questionário é confidencial e os dados serão tratados para efeitos meramente académicos. Agradeço, desde já, a sua colaboração na realização do questionário e o tempo dispensado para tal.

I – Unidade Hoteleira

1.1. Ano de início de atividade: _____

1.2. Dimensão da empresa (nº de quartos): _____

1.3. Dimensão da empresa (nº de funcionários): _____

1.4. Qual a classificação do hotel?

- 1 estrela 2 estrelas 3 estrelas 4 estrelas 5 estrelas

1.5. Além do alojamento, que serviços estão disponíveis no hotel?

- F&B Spa Ginásio Piscina
- Golf Ténis Kids Club Cabeleireiro
- Compras Sala de conferências Sala de eventos Outro. Qual? _____
- Não existem serviços disponíveis no hotel além do alojamento

1.6. Algum funcionário do hotel desempenha a função de guia?

- Sim Não

1.6.1. Caso tenha respondido sim, explique o processo. (grupos, rota)

1.7. O hotel costuma dar a conhecer aos hóspedes os produtos típicos da região?

Sim Não **1.7.1.** Caso tenha respondido sim, explique como.

1.8. O hotel possui algum tipo de parceria com outra entidade, de modo a que o hóspede beneficie de algum desconto nos serviços da entidade parceira?

Sim Não **1.8.1.** Caso tenha respondido sim, explique quais as parcerias e os benefícios para o hóspede de cada uma.

Entidade parceira: _____ Benefício hóspede: _____

Entidade parceira: _____ Benefício hóspede: _____

Entidade parceira: _____ Benefício hóspede: _____

II – Envolve da Unidade Hoteleira

2.1. Responda, numa escala de 1 a 5, com que frequência costuma indicar os seguintes locais de interesse aos hóspedes.

	Nunca	Pouco Frequente	Frequentemente	Muito Frequente	Sempre
Caldas da Rainha	1	2	3	4	5
Óbidos	1	2	3	4	5
São Martinho do Porto	1	2	3	4	5
Nazaré	1	2	3	4	5
Peniche	1	2	3	4	5
Leiria	1	2	3	4	5
Lisboa	1	2	3	4	5
Outro. Qual?	1	2	3	4	5

III – Unidade Hoteleira e a Cidade das Caldas da Rainha

3.1. Das opções seguintes, quais costuma recomendar aos hóspedes como forma de lazer?

- História da cidade Monumentos históricos Festividades da cidade
 Eventos desportivos Eventos diversos Gastronomia
 Compras Outro. Qual? _____

3.2. Responda, numa escala de 1 a 5, com que frequência costuma indicar os seguintes locais de interesse aos hóspedes.

	Nunca	Pouco Frequente	Frequentemente	Muito Frequente	Sempre
Lagoa de Óbidos	1	2	3	4	5
Mata Rainha D. Leonor	1	2	3	4	5
Parque D. Carlos I	1	2	3	4	5
Paul de Tornada	1	2	3	4	5
Praia da Foz do Arelho	1	2	3	4	5
Praia de Salir do Porto	1	2	3	4	5
Casa Bernardo e Museu Bernardo	1	2	3	4	5
Casa-Museu São Rafael	1	2	3	4	5
Centro de Artes	1	2	3	4	5
Fábrica de Faianças de Caldas da Rainha	1	2	3	4	5
Hospital Termal Rainha D. Leonor	1	2	3	4	5
Igreja Nossa Senhora do Pópulo	1	2	3	4	5
Igreja de São Sebastião / Igreja do Espírito Santo / Igreja N ^a S ^a da Conceição	1	2	3	4	5

Museu da Cerâmica	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Museu do Ciclismo	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Museu do Hospital e das Caldas	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Museu José Malhoa	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Rota Bordaliana	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Outro. Qual?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Outro. Qual?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Outro. Qual?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>
Outro. Qual?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>

Agradeço, mais uma vez, a sua colaboração na realização do questionário e o tempo dispensado para tal.

Se quiser ter acesso à dissertação depois de concluída, por favor, preencha os seguintes dados:

Nome: _____

Email: _____

Obrigada!