

## Rede de Informação Turística Regional – NUTS II – Norte

CARLOS COSTA \* [ ccosta@ua.pt ]

JOSÉ MIGUEL BRÁS \*\* [ miguel.bras@idtour.pt ]

ISABEL MARTINS \*\*\* [ isabel.martins@idtour.pt ]

**Objetivos** | O desenvolvimento do Estudo Operacional para a Criação e Desenvolvimento de uma Rede de Informação Turística Regional – NUTS II – Norte – visa a criação e/ou requalificação dos atuais postos de turismo existentes utilizando um conceito mais abrangente e orientado para a instalação de Centros de Informação Turística mais qualificados, modernos e atrativos, dotados de uma imagem coerente apostando-se nas tecnologias de informação e de comunicação, bem como promover a utilização de soluções tecnológicas capazes de apoiar a promoção e a divulgação dos CITs em rede.

**Metodologia** | O desenvolvimento do presente relatório teve em consideração as definições e conceitos desenvolvidos pela Organização Mundial do Turismo (UNWTO), autores e investigadores reconhecidos internacionalmente e as políticas e estratégias nacionais (Governo e Secretaria de Estado do Turismo) e regionais (CCDRN, Turismo do Porto e Norte de Portugal e Turismo do Douro). A metodologia utilizou um modelo incremental que se suportou numa primeira fase na análise de I&D aplicado e à avaliação de casos de benchmarking, passando posteriormente para o estudo e compreensão das especificidades do território de modo a elencar os elementos que suportem a imagem e o conceito a propor, e complementarmente, a definição da rede regional de CITs.

**Principais resultados e contributos** | Ao nível dos novos Clpretendeu-se reformular a imagem corrente dos “postos de turismo”, apostando num novo paradigma de “centro de informação”, com um desenho unitário e coerente (*corporate design*), capaz de transmitir uma sensação de sobriedade, conforto, requinte e cosmopolitismo, aos olhos dos turistas nacionais e estrangeiros. Este novo centro será assim uma síntese entre um espaço de informação, uma loja de *merchandising* turístico, e um *cyber-lounge* onde, para além da informação prestada no *front-desk*, o turista poderá consultar, individualmente, informação digital (com acesso à internet), visionar filmes promocionais, observar ou mesmo provar produtos locais/regionais.

A proposta incorpora a implementação de equipamentos tecnológicos inovadores que visam facilitar o atendimento dos visitantes, prestar informação de uma forma autónoma, aumentar os níveis de comunicação e interação (nomeadamente nos períodos fora do horário de funcionamento), agregar e estruturar a informação relacionada com a oferta turística regional, aumentar a veracidade e atualização da informação existente e facilitar aos visitantes o acesso a essa informação. Os equipamentos são dotados de conteúdos atrativos e diversificados perspetivando as diferentes necessidades, motivações e expectativas dos visitantes de acordo com a oferta turística da região, sistematizada em função das tendências de mercado e dos diferentes produtos turísticos.

\* **Doutorado em Turismo** pela Universidade de Surrey (Reino Unido) e **Professor Associado com Agregação** no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro, **Membro** da Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP).

\*\* **Mestre em Planeamento do Território** – Inovação e Políticas de Desenvolvimento pela Universidade de Aveiro, **Doutorando em Turismo** na Universidade de Aveiro, **Técnico Superior de Turismo** na idtour – unique solutions.

\*\*\* **Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo** pela Universidade de Aveiro, **Técnica Superior de Turismo** na idtour – unique solutions.

Ao nível dos recursos humanos dos CITs, estes serão responsáveis por prestar serviços de informação de qualidade, pelo que deverão ter formação de base, contínua e profissional e possuir um conjunto de conhecimentos e competências que lhes permita prestar um serviço de qualidade e de acordo com as necessidades dos visitantes.

O impacto esperado a nível regional verifica-se quer no aumento da satisfação global do visitante quer no aumento dos indicadores económicos do setor do turismo (taxa de permanência, despesa média, receitas). A consideração da rede de CITs numa base regional (Região do Norte) com informação de toda a região potencia a distribuição dos referidos impactos por toda região, incrementando os níveis de circulação intrarregional, que aliada a uma gestão efetiva do fluxo de visitantes orienta os visitantes para áreas em vias de desenvolvimento e/ou em que a procura efetiva é ainda reduzida. A estruturação da rede regional contemplou a definição de vários níveis de CIT em função da procura e concentração efetiva de visitantes em determinados locais, cidades ou pontos de interesse. Locais com concentração elevada de visitantes devem possuir uma área útil superior, com um maior número de equipamentos, maior oferta e diversidade de informação e material promocional e possuir mais recursos humanos de modo a poder manter o nível de qualidade esperado na prestação do serviço de informação ao visitante. A rede proposta deve ser entendida como uma rede base flexível que poderá ser complementada no futuro com novos espaços, desde que se integrem na estratégia de desenvolvimento preconizada no âmbito da rede regional de CIT.

A implementação da rede dos CITs para a Região do Norte de Portugal deve contribuir para a materialização de um modelo de gestão eficaz e eficiente. A promoção da governância assume um papel central nos modelos de gestão, na medida em que se tem um modelo mais democrático, com maior coordenação, envolvimento e participação dos setores público e privado, considerando nesse processo as características e especificidades de cada destino turístico de modo a promover e interligar os objetivos individuais e comuns.

**Conclusões** | A análise dos postos de turismo existentes evidencia a necessidade de alterar o seu paradigma de desenvolvimento, em que se fomentem alterações ao nível das várias componentes: espaço, equipamentos, serviços, recursos humanos, estratégia e modelo de gestão. A estratégia futura visa a criação e o fortalecimento de redes regionais de estruturas de apoio ao visitante que prestem informação atual e fidedigna, avançando na disponibilização de serviços que fomentem a atividade económica regional e local, quer sejam serviços públicos (museus, espetáculos, espaços culturais) quer sejam serviços privados (alojamento, restauração, transportes, animação). Os CITs propostos pretendem ser infraestruturas que desempenhem um papel importante na promoção e gestão de um destino, através, nomeadamente, do fornecimento de informação.

A definição do conjunto mínimo de critérios permitiu contribuir para a concretização do objetivo primordial da rede regional de CITs focalizado na prestação de um serviço de informação que promova os serviços regionais e assim estimular o desenvolvimento económico da região alavancado no setor do turismo, consubstanciado no aumento da satisfação, permanência média, despesa média e fidelização dos visitantes.