

## **Tipos de agentes de níveis de responsabilidade no acolhimento turístico**

- Entidades e agentes com responsabilidades de carácter geral

É competência de todos os intervenientes turísticos monitorar e acompanhar a preservação e uso dos princípios e valores culturais nas políticas e práticas nacionais e locais; promover a realização de fóruns de reflexão nestas matérias da imigração; garantir a circulação de informação relevante; e fomentar as boas práticas no acolhimento pelos profissionais e cidadãos locais.

- Entidades e agentes com responsabilidades específicas

As responsabilidades que competem a todos os que vivem do e para o turismo devem visar sempre a preservação/conservação ambiental; a identidade cultural; a geração de emprego e rendimento e o desenvolvimento participativo e a qualidade de vida. A presença dos turistas leva o Poder Público a adaptar seu comportamento aos novos desejos e às novas necessidades. Uma região que pretenda investir e transformar-se em destino turístico não pode tolerar falhas no fornecimento de elementos básicos como a água, luz, rede de esgotos ou recolha de lixo.

Compete então às entidades oficiais uma grande diversidade de ações, nomeadamente nas áreas do (i) ambiente e desenvolvimento sustentável; (ii) acessibilidade e mobilidade; e (iii) segurança.

### **(i) Ambiente e desenvolvimento sustentável**

As políticas de acolhimento turístico deverão integrar ações práticas que incidam sobre os elementos mais abrangentes da região turística e se insiram de forma coerente numa política geral de auxílio e gestão do ambiente. Estas ações devem estar relacionadas com a proteção do património natural e cultural, a integração do desenvolvimento de infraestruturas turísticas nos planos urbanísticos, de programas de proteção do litoral, recolha de resíduos sólidos, entre outras.

### **(ii) Acessibilidades e mobilidade**

Os fluxos turísticos numerosos com maior incidência na utilização de meios de transporte individuais, além da concentração excessiva no tempo e no espaço, geram problemas de circulação e de poluição cada vez mais difíceis de resolver. Os dirigentes locais devem adotar medidas globais que contemplem determinados incentivos e medidas de dissuasão na utilização do veículo pessoal.

### **(iii) Segurança**

A garantia de segurança de um destino turístico e a sua divulgação contribui para a imagem positiva do mesmo e, ao mesmo tempo, aumenta o seu poder de atração turística. A sua perceção deverá ser reforçada através de ações preventivas, da criação de um serviço de apoio às vítimas e da formação da polícia local para o acolhimento de turistas e o atendimento rápido das suas queixas.

## Organização e políticas de acolhimento turístico em Portugal

O acolhimento turístico em Portugal atravessa uma fase de evolução que nos leva a acreditar que o futuro nos reserva momentos mais agradáveis que aqueles que se registaram no passado não muito recente. Durante a primeira metade do século XX os portugueses não atribuíram ao turismo a importância que hoje se verifica, tal como os franceses o fizeram e hoje colhem os frutos dessa análise visionária gerando por si só uma grande fatia da economia do país.

Atualmente, Portugal é um país tipicamente recetor de turismo e orgulha-se disso. O facto do nosso país se situar, constantemente e desde há muito, no ranking dos vinte maiores países de turistas não é fruto do acaso mas de uma dedicação intensiva das entidades públicas, dos agentes económicos e, principalmente, das comunidades portuguesas residentes. Somos um povo hospitaleiro e acolhedor que preza as relações humanas e gostamos de partilhar o nosso território e os costumes populares com todos os visitantes. A isto chamamos de acolhimento.

- Caracterização das diferentes estruturas de acolhimento

Podemos definir acolhimento como o conjunto de atitudes, comportamentos, políticas e técnicas desenvolvidas para aproximar o visitante da cultura local, com o objetivo de cultivar uma relação humana saudável e harmoniosa, satisfazendo a curiosidade, as necessidades, os desejos e aspirações de quem visita. Procura-se, por via do acolhimento, criar e fomentar um ambiente de reencontros e de troca com vista a estimular o conhecimento, a tolerância e a compreensão entre as comunidades visitante e residente.

É fundamental que a comunidade acolhedora aposte na unicidade e na diferenciação para se destacar da concorrência. Nesse sentido, as quatro componentes que compõem e destacam a existência de acolhimento turístico são:

1. recursos turísticos (clima, sol, praias, montanhas, neve, fauna, flora, ambiente, ecologia, etc.);
2. infraestruturas (construções e equipamentos, quer subterrâneos, quer de superfície; sistemas de fornecimento de água; sistemas de fornecimento de e energia; saneamento básico; estradas; parques de estacionamento; portos e aeroportos; comunicações; etc.);
3. estruturas/superestruturas (alojamento turístico; agências de viagens; operadores turísticos; restauração; animação; centros de congressos; comércio; etc.);
4. acolhimento e cultura (música; dança; outras atividades artísticas; desporto; outras formas de animação).