



**Rui Jorge Gonçalves
Costa**

**Interpretação no turismo – O caso do Portugal dos
Pequenitos (PPE)**



**Rui Jorge Gonçalves
Costa**

**Interpretação no turismo – O caso do Portugal dos
Pequenitos (PPE)**

Relatório de projeto apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizado sob a orientação científica da Doutora Maria João Aibéo Carneiro, Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro e da Doutora Elisabeth Kastenholtz, Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

Dedico este projeto aos meus pais, João e Maria Teresa, e aos meus irmãos, João Pedro e Margarida, por todo o apoio, amor e carinho demonstrados ao longo da minha vida, especialmente ao longo da minha vida académica.

o júri

presidente

Prof.^a Doutora Zélia Maria de Jesus Breda
Professora auxiliar convidada da Universidade de Aveiro

Prof.^a Doutora Elisabete Maria Melo Figueiredo
Professora auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof.^a Doutora Maria João Aibéo Carneiro
Professora auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof.^a Doutora Elisabeth Kastenzholz
Professora auxiliar da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Gostaria de agradecer o apoio de algumas pessoas/organizações, imprescindível na realização deste projeto.

À Universidade de Aveiro, especialmente a todo o Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, pela oportunidade que me deu em frequentar o Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo.

Ao Portugal dos Pequenitos, especialmente à Dra. Lúcia Monteiro e à Teresa Paulete pelo seu apoio, motivação e integração ao longo dos seis meses de estágio. Foi um privilégio trabalhar em conjunto com pessoas tão dedicadas e competentes em prol do Portugal dos Pequenitos.

Às minhas orientadoras, Dra. Maria João Carneiro e Dra. Elisabeth Kastenzholz, por toda a paciência, ajuda e disponibilidade permanente ao longo deste projeto. Obrigado Professoras.

Aos meus pais e irmãos, por todo o amor que têm por mim, compreensão e ajuda dada ao longo da minha vida, especialmente nos momentos menos bons, onde sempre consegui reencontrar o caminho certo para a minha vida, graças à força e motivação que me deram. A eles, mais uma vez, dedico esta tese.

Aos meus três sobrinhos, Tiago, Miguel e Maria Rita, por me fazerem sorrir e orgulhar da família que tenho a cada momento que passo com eles.

Aos meus amigos, Tiago, Bruno, André, Frederico, Margarida, Jorge e Vítor, pela sua amizade e presença, nos bons e maus momentos.

O meu muito obrigado a todos!

palavras-chave

Interpretação, planeamento, recursos, avaliação.

resumo

Atualmente, o Turismo tem-se afirmado como uma das principais atividades económicas a nível mundial. Em Portugal, o Turismo representa cerca de 10% do PIB nacional, sendo vital para o desenvolvimento e crescimento de toda a economia nacional.

Com o aparecimento de novas necessidades dos turistas, a interpretação assume-se como uma das principais ferramentas do Turismo, dando resposta às diferentes exigências e motivações dos turistas e tem promovido a identidade cultural das atrações turísticas e uma maior satisfação dos turistas.

Assim, pretendeu-se com este projeto: (i) Compreender o que é a interpretação no Turismo; (ii) Analisar o potencial impacto da interpretação para os turistas e para os destinos; (iii) Compreender todo o planeamento de um processo de interpretação, incluindo o processo de avaliação da interpretação; (iv) Avaliar a interpretação no “Portugal dos Pequenitos (PPE)”.

No sentido de cumprir os objetivos propostos foi realizada uma entrevista dirigida aos visitantes do PPE, tendo-se obtido vinte entrevistas, divididas por quatro grupos diferentes de visitantes.

Feita a análise dos dados recolhidos e entre várias conclusões encontradas, a mais importante que se pode retirar da investigação empírica é que, de facto, um plano de interpretação eficiente pode potenciar a competitividade e o valor cultural/histórico das atrações turísticas.

keywords

Interpretation, planning, resources, evaluation

abstract

Nowadays, tourism is one of the main economic activities worldwide. In Portugal, tourism it represents about 10% of national GDP, being vital for the development and growth of the entire national economy.

With the emergence of new needs of tourists, the interpretation became one of the main tools of tourism, giving answer to the various requirements and motivations of tourists and has promoted the cultural identity of tourism attractions and a greater satisfaction of tourists.

Thus, with this project it was aimed to: (i) Understand what the interpretation in tourism is; (ii) Analyze the potential impact of interpretation for tourists and destinations; (iii) Understand the planning of an interpretation process, including the assessment of interpretation; (iv) Evaluate the interpretation in the "Portugal dos Pequenitos (PPE)."

In order to achieve the proposed objectives was held an interview aimed at visitors of PPE was held and twenty interviews were obtained, divided by four different groups of visitors.

After doing the analysis of the data collected, among several conclusions found, the more important that can be withdraw from the empirical research is, indeed, that a powerful interpretation plan can boost competitiveness and cultural/historical value of tourist attractions.

Índice

1. Introdução	1	
2. A interpretação no turismo	3	
2.1. Definição e princípios	3	
2.2. Planeamento do processo de interpretação	7	
2.3. Meios de interpretação	12	
2.4. Avaliação da interpretação	15	
3. Estudo de avaliação da interpretação no Portugal dos Pequenitos	32	
3.1. Caracterização da interpretação existente no Portugal dos Pequenitos	32	
3.2. Objetivos e metodologia do estudo de avaliação da interpretação	38	
3.3. Análise dos resultados	41	
4. Conclusões e recomendações	45	
Bibliografia	50	
ANEXOS		
Anexo I	Guião da entrevista aos visitantes do Portugal dos Pequenitos	57
Anexo II	Respostas dos visitantes à entrevista	61
Anexo III	Relatório de estágio	73

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Exemplos de definições de interpretação de organizações internacionais	4/5
Tabela 2 – Etapas do plano de interpretação	8/9
Tabela 3 - Vantagens e desvantagens dos meios interpretativos	13
Tabela 4 – Momentos para aplicar cada tipo de avaliação	19
Tabela 5 - Exemplos de técnicas de avaliação e de dimensões de avaliação utilizadas por alguns autores nas suas avaliações do impacte da interpretação	24/25
Tabela 6 - Matriz dos métodos de recolha de dados na avaliação dos impactes da interpretação	26
Tabela 7 - Grau de confiança, validade e encargos com pessoal de alguns métodos de recolha de dados, tendo em conta alguns indicadores	28/29
Tabela 8 - Relação entre alguns indicadores e algumas dimensões da avaliação do impacte da interpretação nos visitantes	29/30
Tabela 9 – Vantagens e desvantagens da entrevista	31
Tabela 10 – Exemplo de recursos interpretativos e atividades existentes no PPE	34
Tabela 11 – Objetivos das questões do guião da entrevista	39/40

Índice de Figuras

Figura 1 - Entrada do PPE	32
Figura 2 – Estátua de um guerreiro africano	33
Figura 3 – Mapa das rotas dos descobrimentos Portugueses	33
Figura 4 – Painel interpretativo do património de Coimbra	35
Figura 5 – Painel em pedra acerca da chegada à Guiné	35
Figura 6 – Exemplos de informação direcional	36
Figura 7 – Expositor de um pavilhão do PPE	36
Figura 8 – Animação pedagógica	36
Figura 9 – Animadores do PPE no Halloween	37
Figura 10 – Expresso dos Pequenitos	37

Nota: Todas as figuras são de elaboração própria

1. Introdução

De acordo com estatísticas mundiais divulgadas pela OMT (2011), o turismo é, hoje, uma das maiores indústrias mundiais tendo crescido sempre, de 2004 até 2008. Este crescimento foi explicado, principalmente, pelo aumento dos níveis de rendimento e formação dos turistas e, também, pelo aumento de tempo disponível para lazer. A partir de 2008, o turismo tem sido afetado pela atual crise económica mundial registando a OMT, em 2009, 880 milhões de chegadas internacionais, menos 39 milhões do que em 2008. Apesar desta diminuição o turismo continua a ser um motor de desenvolvimento importante, não só a nível económico mas, também, social e cultural, sendo uma aposta frequente de muitos países para estimular a sua economia e combater diversos desequilíbrios sociais.

Em Portugal, e de acordo com o INE (2011), o turismo tem, também, uma grande importância na economia nacional, contribuindo, atualmente, em cerca de 10% para o PIB nacional, sendo, assim, vital que as entidades governamentais continuem a apostar na estimulação do sector.

Nos últimos anos tem-se assistido ao aparecimento de novas necessidades dos turistas, como a crescente exigência em termos de responsabilidade ambiental, procura de autenticidade e maior integração com os locais visitados (novos valores culturais e/ou paisagísticos). É, precisamente, para satisfazer estas necessidades, que a interpretação se assume como uma das principais ferramentas do planeamento turístico, respondendo às diferentes exigências e motivações do turista e promovendo a identidade cultural das atrações turísticas.

Tendo isto em consideração, pretende-se com este projeto, avaliar o contributo que a interpretação tem, quer nas atrações e destinos turísticos, quer no próprio turista, através da avaliação da interpretação de uma atração turística concreta - o Portugal dos Pequenitos (PPE). De modo a ajudar e facilitar o cumprimento deste principal objetivo do projeto, estabeleceu-se um protocolo de estágio de seis meses com o PPE para, *in loco*, avaliar a interpretação existente e os seus impactos nos turistas que o visitam.

Para alcançar este objetivo estruturar-se-á o projeto em quatro capítulos. No **primeiro** e atual capítulo, apresentar-se-á o projeto, a sua relevância e o seu principal objetivo. Está ainda reservada, para este primeiro capítulo, a descrição da metodologia e estrutura.

No **segundo** capítulo é feita uma conceptualização do conceito base deste projeto (**interpretação**), a análise do planeamento do processo de interpretação e a análise das diferentes técnicas de avaliação da interpretação existentes, bem como os fatores inerentes à sua avaliação e as condicionantes à sua implementação.

O **terceiro** capítulo iniciar-se-á com a caracterização da interpretação existente no PPE. Para melhor compreender a importância do PPE bem como a relevância das atividades realizadas durante o estágio no PPE, é apresentada em anexo uma caracterização do turismo em Coimbra, uma caracterização do PPE e uma breve descrição das atividades realizadas durante o estágio. Para a caracterização da cidade de Coimbra analisar-se-ão diversos indicadores demográficos, económicos e turísticos para, de seguida, efetuar uma avaliação da procura e oferta turística. Para a caracterização do PPE analisar-se-ão alguns relatórios facultados pela direção do PPE, bem como alguma literatura existente. Depois de feita toda a caracterização de Coimbra, do PPE, das atividades realizadas durante o estágio e a caracterização da interpretação existente no PPE, continuar-se-á com o estudo empírico, que consiste na avaliação da interpretação existente no PPE.

Para a **quarta** e última parte está reservada a apresentação de conclusões, bem como a proposta de medidas que possam melhorar a interpretação existente no PPE relacionando-as com os resultados empíricos obtidos ao longo do projeto. Por fim, são apresentadas as principais limitações metodológicas, bem como algumas indicações para futuros trabalhos de investigação.

2. A Interpretação em Turismo

2.1. Definição e princípios

I hear, I know. I see, I remember. I do, I understand (Confucius, n.d.)

Este provérbio explica, sucintamente, o conceito da interpretação. O conceito de interpretação tem vindo a ser discutido por diversos autores, ao longo dos anos, sendo Freeman Tilden um dos mais reconhecidos. Ele definiu a interpretação como “uma atividade recreativa que visa divulgar significados e relacionamentos através do uso de objetos originais, do contacto direto ou de meios ilustrativos, não se limitando apenas a fornecer informações factuais” (Tilden, citado por Moscardo, 1996).

Além da ação de interpretar e as suas funções, salienta que a interpretação pode estar presente em qualquer atividade que procura explicar às pessoas o significado de um objeto, uma cultura ou um lugar. As suas três principais funções são a de aumentar a experiência do visitante, melhorar o seu conhecimento ou entendimento e ajudar na proteção e conservação das culturas ou lugares (Moscardo, 2000). Desde então têm aparecido autores que focam, também, a interligação entre o recurso e os visitantes como um processo de comunicação. Para Morales e Ham a interpretação é “um processo criativo de comunicação estratégica que estabelece conexões intelectuais e emocionais entre o visitante e o recurso que está a ser interpretado, conseguindo gerar os seus próprios significados sobre esse recurso, de modo a apreciá-lo e desfrutá-lo” (Morales e Ham, citados pela Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP)). Peart e Bob definem-na como “um processo de comunicação, projetado para revelar o significado público e interligação do património natural e cultural através da participação numa primeira experiência com um objeto, artefacto, paisagem ou local” (Peart e Bob, citados pela AIP). Existem ainda outros exemplos de definições, citados pela AIP, da autoria de organizações com um papel relevante, que vão de encontro às dos diversos autores até aqui citados (Tabela 1):

Tabela 1 – Exemplos de definições de interpretação de organizações internacionais

Associação Nacional de Interpretação dos Estados Unidos	A interpretação é um processo de comunicação com base numa missão, que produz conexões emocionais e cognitivas entre os interesses do público e os significados inerentes ao recurso.
Divisão da floresta e do parque de Massachusetts (EUA)	Interpretação é uma atividade educacional que revela aos visitantes as características naturais e culturais, gestão dos recursos e elementos de uma floresta, parque, etc., de uma forma emocionante e provocativa, de modo a aumentar a experiência desses visitantes e o seu apreço pelo local.
Comissão Rural para a Escócia	A interpretação é a arte de explicar o carácter de um local ao público, especialmente aos visitantes casuais, para que tomem consciência da importância do local, despertando um desejo de contribuição para a conservação ambiental.
Comissão rural de Inglaterra	A interpretação é o processo de desenvolvimento do interesse, prazer e compreensão do visitante através de uma área, explicando suas características e suas inter-relações.
Parques nacionais de Queensland	A interpretação é o processo de estimular o interesse, prazer e compreensão do visitante por um local, mediante a explicação das suas características e inter-relações.

Tabela 1 – Exemplos de definições de interpretação de organizações internacionais (cont.)

AIP	A arte de revelar <i>in loco</i> o significado da herança natural e cultural ao público que visita esses lugares no seu tempo livre.
------------	--

Fonte: AIP (2011)

Através da análise das diferentes definições, pode-se concluir que, ao longo dos anos, foi-se dando mais importância ao visitante na interpretação. Assim, essencialmente, a interpretação é um processo de comunicação e educação, que procura satisfazer o visitante, potenciar o seu interesse e curiosidade na divulgação do recurso, e seus objetivos, encorajando, simultaneamente, a sua proteção e a conservação das culturas e/ou lugares.

A interpretação deve envolver muito mais que a troca de informação, devendo estimular ou mesmo desafiar, enriquecendo toda a experiência do visitante. Nesse sentido, Tilden estabeleceu seis princípios fundamentais da interpretação (Tilden, citado por Nuryanti, 1996: 5):

- “Estabelecer a relação entre o visitante e o que é mostrado ou vivenciado”;
- “Informação não é interpretação, é a matéria-prima”;
- “Interpretação é uma arte que combina várias artes”;
- “Interpretação é dar possibilidade ao visitante de ter várias leituras, inclusive a mítica”;
- “Ter-se em conta que a maior parte dos turistas não vieram só para comer e dormir”;
- “A interpretação para as crianças deve ser diferenciada devido à sua maior curiosidade. Devem ser valorizados os sentidos como o tocar, o cheirar e o ver. O imaginário é uma peça chave na interpretação turística”.

Estes princípios estabelecem linhas de orientação muito gerais da interpretação. Assim, com o objetivo de criar linhas mais específicas para uma interpretação mais eficiente, seja ao nível do planeamento, do intérprete, dos visitantes ou dos meios interpretativos, Beck e Cable desenvolveram quinze princípios, a partir dos de Tilden (citados pela AIP, 2011):

- “Para despertar o interesse, os intérpretes devem conseguir que os conteúdos das suas mensagens se relacionem com a vida de quem visita esses espaços”;

- “O objetivo da interpretação vai muito mais além do que a entrega da informação. Consiste em revelar uma verdade e um significado profundo”;
- “Toda a apresentação interpretativa deve-se conceber como uma história que informe, entretenha e ilustre”;
- “O objetivo da mensagem interpretativa é inspirar e desafiar os visitantes a alargar os seus horizontes”;
- “A interpretação deve apresentar um tema e um planeamento completo, devendo ser dirigida ao visitante como um todo”;
- “A interpretação para crianças, adolescentes e pessoas idosas deve ter abordagens diferentes”;
- “Todo o lugar tem a sua história. Os intérpretes devem reviver o passado para tornar o presente mais agradável adquirindo, o futuro, mais significado”;
- “As novas tecnologias podem mostrar o mundo de maneiras novas e apaixonantes, devendo a sua incorporação nos programas interpretativos realizar-se com cuidado e precaução”;
- “Quem se dedica à interpretação deve cuidar da quantidade e qualidade da informação a apresentar. Bem sintetizada e fundamentada numa boa investigação, a interpretação terá mais ênfase que um longo discurso”;
- “Antes de aplicar projetos de investigação, o intérprete deve conhecer as técnicas base da comunicação. Uma interpretação de qualidade fundamenta-se nas capacidades e conhecimentos de quem a realiza, sendo que estes atributos se devem desenvolver continuamente”;
- “Os textos interpretativos devem transmitir tudo o que os leitores gostariam de conhecer, com todo o domínio do conhecimento mas, também, com a humildade e responsabilidade que daí advêm”;
- “Um programa de interpretação deve ser capaz de obter qualquer apoio (político, financeiro, administrativo e voluntariado), necessário para o sucesso do programa”;
- “A interpretação deve estimular as capacidades das pessoas e incutir o desejo de sentir a beleza ao seu redor, para aumentar o espírito de conservação do que está a ser interpretado”;
- “Os intérpretes devem ser capazes de promover atividades interpretativas ótimas, através de programas e serviços bem concebidos e desenhados propositadamente”;

- “A paixão é o ingrediente indispensável para uma interpretação eficaz e eficiente; paixão pelo que está a ser interpretado e por quem se inspira nele”.

Beck e Cable, com estes princípios, obtêm uma vasta lista de objetivos e considerações por parte de todos os intervenientes no processo de interpretação, complementando os de Tilden, Estes autores traçam um objetivo principal da interpretação - revelar uma verdade e um significado profundo - para depois orientar os diferentes intervenientes de modo a cumpri-lo. Assim, é necessário apresentar-se um planeamento completo, aproveitar as novas tecnologias como uma mais-valia, qualificar os meios humanos, atualizar os meios interpretativos, bem como obter qualquer tipo de apoio, para obter um programa eficiente de interpretação de qualquer atração. Deste modo, são criadas mais-valias, a diversos níveis (Beckmann, 1991; Sharpe, 1976; Wearing e Neil, 1999):

- Promocional – A interpretação ajuda na promoção do local, destacando os seus valores, práticas e costumes;
- Recreativa – Potencia a atividade recreativa, o desfrutar e a satisfação dos visitantes;
- Económica – Contribui para o desenvolvimento das empresas locais vendendo-se como um serviço ou mesmo como instalações, cria emprego local como intérpretes ou guias e satisfaz a procura local;
- Educacional – Aumenta o conhecimento e a perceção dos visitantes, sobre toda a cultura e envolvente da atração;
- Conservação – Usada como um instrumento de gestão para reduzir o comportamento inadequado dos visitantes. Incute um espírito de sustentabilidade da atração, a longo prazo.

2.2. Planeamento do processo de interpretação

O planeamento da interpretação é um processo de complexidade variável que analisa diversas necessidades e oportunidades para a interpretação e apresentação do património, propondo soluções racionais e viáveis. Qualquer proposta de interpretação deve estar

sempre fundamentada por um processo de planeamento que a recomende para que cumpra os seus objetivos (Morales, 2000):

- Comunicar o significado do lugar de forma interessante e eficaz – É a missão da interpretação, ou seja, o objetivo principal. Todos os outros são complementares, sendo importantes para a concretização deste objetivo;
- Contribuir para a satisfação das necessidades do visitante – O visitante é o principal destinatário devendo-se conhece-lo nos seus diversos aspetos, tipologias e perfis de modo a ajustar a linguagem que se utiliza, de modo a satisfazer as suas necessidades;
- Proteger o recurso – Conservar o recurso de modo a que possa ser utilizado, contínua e sustentavelmente, por todas as pessoas;
- Melhorar a qualidade de vida dos habitantes locais – Dentro do possível, a interpretação deve potenciar o desenvolvimento do local a diversos níveis, relacionando a atração com outros produtos e/ou serviços existentes que alarguem o tempo de permanência dos visitantes.

Resumindo, depois de analisada a informação da interpretação e de definir a quem se destina, é necessário selecionar os meios e estratégias que melhor transmitam essa informação ao respetivo público (Badarocco e Scull, citados pela AIP, 2011). Analisadas as propostas, estabelece-se um plano de interpretação onde são descritos, entre outros aspetos, como funcionam os serviços de interpretação, qual a sua localização no local e quais serão as mensagens mais importantes a transmitir aos visitantes. Visto que a interpretação é um processo muito criativo existem diversas abordagens que se podem ter na elaboração do plano de interpretação. Duas possíveis abordagens foram desenvolvidas por Sharpe (1982) e, mais recentemente, por Larsen (2003).

Tabela 2 – Etapas do plano de interpretação

Sharpe	Larsen
1. Situação inicial	1. Definição dos locais tangíveis
2. Formulação dos objetivos do plano de interpretação	2. Identificação dos significados intangíveis
3. Compilação da informação	3. Identificação dos conceitos universais

Tabela 2 – Etapas do plano de interpretação (cont.)

4. Análise da informação	4. Identificação das características dos visitantes
5. Síntese da informação	5. Determinação da ideia principal da interpretação
6. Elaboração do plano de interpretação	6. Escolha das técnicas e meios de interpretação
7. Execução do plano de interpretação	7. Apresentação ao público
8. Acompanhamento e avaliação	

Fonte: Sharpe (1982) e Larsen (2003)

Sendo que o plano de interpretação deve conter todas as etapas, de qualquer autor, estas não são obrigatoriamente, sequenciais. É, inclusive, aconselhável abordar algumas etapas à medida que vão surgindo ideias ou se tem oportunidade. Qualquer uma das abordagens tem inculcido ideias e decisões comuns no desenvolvimento do plano de interpretação, sendo que para Larsen o acompanhamento e a avaliação estão fora do próprio plano de interpretação, sendo um processo independente da implementação do mesmo.

Deve-se, inicialmente, fazer o reconhecimento de todos os locais a serem interpretados, de modo a conhecer a sua extensão, o tipo de espaço, problemas a que está sujeito, a sua riqueza, o seu uso atual, facilidades de acesso e qualquer outra informação relevante para o processo de interpretação, definindo-se, por fim, o tempo necessário até à sua aplicação. É importante, desde logo, considerar alguns fatores como por exemplo:

- Necessidade de realizar a interpretação no local e os fundamentos que justificam a sua ação;
- Disponibilidade de pessoal qualificado no apoio à realização do plano;
- Possibilidade de distribuir tarefas e responsabilidades entre toda a equipa;
- Participação de alguns habitantes locais, direta ou indiretamente, afetados pelo plano de interpretação;
- Definição de uma política, por parte da administração, que acompanhe a interpretação do local;

- Existência de pressupostos para cobrir a realização da planificação e, também, de serviços futuros.

De seguida, devem-se traçar as linhas de orientação do plano de interpretação, bem como identificar e compilar a informação necessária à interpretação. Assim, é necessário desenhar um serviço de interpretação que potencie o uso do espaço por parte dos visitantes, dotar o local e o pessoal para uma eficiente implementação de todos os serviços e dar a conhecer os riscos existentes. A compilação de informação deve recorrer-se de fontes, estudos e dados já existentes para que possa ser o mais credível na ligação de todo o seu significado ao próprio local, sendo que a sua importância para o plano deve ser, constantemente, reavaliada ao longo de todo o processo. É, também, necessário relacionar o lugar com o seu meio envolvente e outros circuitos ou produtos turísticos, de modo ao plano de interpretação estar de acordo com as iniciativas ou produtos existentes no território.

O passo seguinte centra-se em determinar quais os locais com potencial interpretativo, quais os sectores onde a interpretação é potenciada de acordo com os critérios estabelecidos (acesso, singularidade, resistência aos visitantes, segurança, visibilidade) e determinar os conceitos mais importantes à interpretação de cada local, isto é, os que poderão ter mais significado para os visitantes. Para isso é importante saber, também, qual tipo de visitante, analisando para isso fatores como os padrões de visita (época, horários, uso do espaço), duração da visita ou o tamanho, estrutura e tipo de grupo onde estão inseridos. Depois desta análise estabelecem-se objetivos para a interpretação (gestão, serviço e/ou de comunicação), sejam eles, por exemplo, oferecer um serviço público de qualidade, equipar as instalações dos meios necessários para uma transmissão eficaz da mensagem a interpretar ou explicar os aspetos históricos e realçar a relação do Homem com os recursos naturais da zona. Por fim, traçam-se os primeiros esboços do património interpretativo do local e selecionam-se os meios e instalações necessárias (necessidade de criação de um centro de visitantes, criação de programas informáticos e qual a sua melhor distribuição pelo local, maximizando a interpretação).

Todo o trabalho feito até agora deve, de seguida, ser alvo de um estudo de viabilidade, onde se clarificam todos os pontos do plano de interpretação final (objetivos, tópicos e

estrutura dos serviços) e se organizam os programas interpretativos, de acordo com os tipos de serviço e de entrega da mensagem.

Todas estas etapas levam, agora, à redação do plano de interpretação final que vai servir de referência para toda a interpretação existente. O plano deve ser alvo permanente de atualização, de acordo com as decisões de gestão e das avaliações ao funcionamento dos serviços de interpretação. O plano deve ser um documento simples, reduzido ao essencial para fácil compreensão e conter, entre outros, os seguintes pontos:

- A equipa técnica responsável;
- Caracterização do recurso;
- Destinatários;
- Os objetivos da interpretação;
- A mensagem interpretativa;
- Os serviços interpretativos;
- Acompanhamento e avaliação.

Finalmente executa-se o plano de interpretação definindo-se, com a ajuda de empresas qualificadas, o modo como os serviços vão ser disponibilizados.

Implementado o plano de interpretação, deve haver um processo contínuo de avaliação, acompanhando as atividades segundo os objetivos propostos, definindo, para isso, os melhores métodos e indicadores de avaliação para uma eficaz transmissão da mensagem e um eficiente serviço interpretativo, satisfazendo, assim, as necessidades dos visitantes.

Enquanto um conjunto de técnicas de comunicação, os meios de interpretação assumem-se como o principal fator de todo o planeamento uma importância vital para a sua realização.

Enquanto um conjunto de técnicas de comunicação, a interpretação necessita de vários recursos assumindo, por isso, os meios interpretativos uma importância vital em todo o planeamento e, principalmente, na sua realização.

2.3. Meios de interpretação

A interpretação, e em particular a seleção dos meios interpretativos, é uma arte que não se pode limitar à aplicação de um programa informático nem ser orientada somente por um manual técnico (Beatty, citado por Morales, 2000).

Todos os meios interpretativos têm de estar desenhados de acordo com certos parâmetros, tanto do visitante como do recurso, para que a transmissão da mensagem interpretativa seja atrativa e de rápida compreensão (Morales, 1998). É importante ter em consideração, em relação ao visitante, o seu tempo disponível, os seus interesses e o dinheiro que têm para gastar (Mahaffey, 1969). Também é importante considerar que as pessoas captam a informação mais rapidamente através da vista, outras através da audição e outras através do tato, mas todas as pessoas captam e entendem melhor a informação ao utilizar todos os seus sentidos (Kissilof, 1969 citado por Guerra *et al* 2008). Já como variáveis associadas ao recurso pode-se assinalar a dificuldade de acesso a todas as funcionalidades e meios interpretativos, as fontes de energia disponíveis, a capacidade de carga ou as variáveis estéticas.

Existem várias formas de interpretar, com o uso de diferentes meios. Estes meios são classificados por vários autores em categorias semelhantes apesar de utilizarem designações diferentes. Assim, pode-se classificá-los de guiados ou autoguiados (IEF, 2011), assistidos ou não assistidos (Morales, 1994) e também de pessoais ou não pessoais (Stewart, 1981). A principal diferença, comum a todas as classificações, está na interação entre o público e outra pessoa (guia ou intérprete) ou entre o público e serviços que utilizam, diretamente, objetos e outros aparelhos interpretativos. Os meios não assistidos por pessoas devem ser só um complemento aos meios assistidos. Jamais o melhor meio interpretativo não assistido substitui a competência do guia, a sua capacidade de adaptação ao público e a possibilidade de obter um feedback direto e eficaz (Morales, 1994). Cada um destes meios de interpretação tem as suas vantagens e desvantagens, sintetizados na tabela 3.

Tabela 3 - Vantagens e desvantagens dos meios interpretativos

Tipo	Vantagens	Desvantagens	Exemplos
Guiada / Assistido / Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto mais pessoal com o intérprete • Responde, pessoalmente, a quaisquer dúvidas • Controlo mais eficaz da integridade do património • Risco de degradar o ambiente menor • Adapta-se a imprevistos e tamanho do grupo • Conteúdos podem ser alterados, de um momento para o outro, sem grandes custos • Nível de Interpretação é adaptável ao grupo • Qualidade da mensagem alta 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade depende do conhecimento do guia • Visitante obrigado a acompanhar o ritmo do guia • Grande número de visitantes pode comprometer a interpretação • Não é recomendável a locais com grande procura devido à sua eficácia estar associada a poucos visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeios guiados • Passeios em veículos motorizados e não motorizados • Audiovisuais auxiliados por pessoas • Demonstrações profissionais • Realização de atividades • Conferências • Animação passiva e ativa • Serviços casuais
Autoguiada / Não assistida / Não pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Permite ao visitante seguir o seu próprio ritmo • Serve de orientação para pessoas que estejam perdidas • Alternativa a grupos organizados • Permite receber mais visitantes • Pode direccionar o público para áreas com um uso mais intensivo, poupando as mais frágeis 	<ul style="list-style-type: none"> • Não responde a dúvidas • Suscetível ao vandalismo • Custo de manutenção pode ser alto • Local pode ficar congestionado, se utilizado com outros fins • Não é suscetível a alterações • Restringe-se aos roteiros • Não pode satisfazer públicos com diferentes graus de conhecimento, dentro do mesmo grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sinais e marcas • Publicações • Meios de comunicação • Audiovisuais automáticos • Expositores • Exibições

Fonte: Stewart (citado por Morales, 2000) e IEF (2011) adaptado

Todos estes meios procuram revelar o significado do património de forma a atrair a atenção dos visitantes, estabelecendo, entre os turistas e os habitantes locais, uma ligação que transcende a visita, contribuindo para a conservação e valorização do local. Deste

modo e considerando as vantagens e desvantagens de cada um dos meios interpretativos, vários autores definiram alguns fatores e critérios para os meios interpretativos, desde a sua escolha e implementação até à sua manutenção. Badarocco e Scull (citados por Morales, 2000) assumiram as seguintes variáveis no processo de escolha e implementação dos meios:

- Custo;
- Facilidade de uso e manutenção;
- Capacidade de carga do local;
- Necessidades e preferências do visitante;
- Padrões de uso do visitante;
- Estética.

Depois de instalados, a eficácia de cada um dos meios interpretativos está dependente de alguns fatores, sendo que nenhum é o melhor para todas as possíveis situações (Feldman, citado por Morales, 2000):

- Características dos sujeitos que recebem a mensagem (idade, educação, motivação, etc.);
- Material a transmitir (palavras ou símbolos, dificuldade, quantidade, formato);
- Ambiente onde ocorre a transmissão da mensagem (ruídos de fundo, interferências, etc.);
- Objetivos da intervenção (conhecimento, desenvolvimento de atitudes ou comportamentos);
- Sentido humano afetado (audição, vista ou outros sentidos).

De modo a avaliar a eficácia dos meios de interpretação, Pennyfather (citado por Morales, 2000) estabeleceu os seguintes critérios:

- Impacto no visitante;
- Possibilidade de troca;
- Estímulo à participação e curiosidade;
- Relação com a capacidade de compreensão do público;
- Utilização de grupos;

- Segurança;
- Relação com o ambiente;
- Impacte ambiental;
- Relação com outros meios;
- Grau de esforço requerido ao visitante;
- Simplicidade;
- Aspeto físico (estético);
- Durabilidade;
- Resistência ao vandalismo;
- Custo;
- Manutenção.

Todos os meios interpretativos visam dar aos visitantes a informação necessária para que desfrutem melhor da visita e, também, encorajá-los a um uso mais eficiente quer dos próprios meios interpretativos quer da atração. Assim, é importante que seja feita uma avaliação sistemática para que se mantenham ou aumentem os índices de eficácia de toda a interpretação.

2.4. Avaliação da interpretação

Nos últimos anos muitos autores têm discutido a avaliação da interpretação (Moscardo, 1985; Ham, 1986; Medlin *et al.*, 1992; Beck e Cable, 1998). Os seus estudos têm-se centrado, principalmente, nos objetivos, nos tipos de avaliação, tempo, frequência e técnicas de recolha dos dados e na identificação, seleção e análise de indicadores da avaliação da interpretação. Um dos estudos mais recentes é o de Ham e Weiler (2006) que teve como objetivo desenvolver uma ferramenta para a avaliação da interpretação. Este documento está bastante completo e irá ser a principal fonte bibliográfica deste capítulo, sendo que alguns autores irão ser citados indiretamente. Segundo os autores acima

referidos existem várias razões para avaliar a interpretação, dependendo, também, da situação:

- **Avaliar a performance dos colaboradores** – A avaliação da interpretação é, em determinados casos, utilizada para dar aos colaboradores um feedback da sua performance de modo a identificar o modo como podem prestar um melhor serviço ou premiando-os com um bónus ou mesmo uma promoção. Esta avaliação deve ter em conta quer o tipo de empregador (pequena ou grande dimensão; organização sem fins lucrativos ou não) quer o tipo de colaborador e as suas condições de trabalho no dia da avaliação. Num contexto de avaliação da interpretação, deve identificar-se por que razão e como é que a performance dos colaboradores está a afetar o impacto da interpretação.
- **Contribuir para a liquidez financeira e eficiência económica da atração** – A interpretação deve contribuir positivamente para a gestão da atração. De outro modo, é difícil convencer os gestores/investidores do valor de um projeto interpretativo e obter apoio financeiro para este tipo de avaliação (Henderson e Bialeschki, 1995). Para Ham (1986) é, de igual modo, necessário que se avalie a produtividade geral de modo a justificar a manutenção do projeto interpretativo. Esta avaliação é vital para a gestão da atração, consistindo numa comparação dos custos com os benefícios da interpretação.
- **Medir a eficácia de um projeto de comunicação** – Devem ter-se em conta outros fatores na medição da eficácia da comunicação do projeto. Focar só os impactos fornece poucas explicações acerca do sucesso ou fracasso do projeto, sendo preciso identificar fatores como a mensagem, o ambiente ou o tema principal da atração (Ham, 1986). Sabendo como todo o projeto funciona, torna mais fácil aos colaboradores estabelecer futuros objetivos (Henderson e Bialeschki, 1995) e partilhar o que aprenderam com outros (Jacobson, 1999).
- **Medir os impactes nos visitantes** – Dão informação valiosa acerca da eficácia da interpretação. Henderson e Bialeschki (1995), afirmam que “determinar o impacto, efeitos, resultados de um projeto de interpretação é a última etapa da avaliação, determinando o sucesso em transmitir a mensagem aos visitantes e do planeamento de todos os recursos e serviços do projeto”. Estes resultados podem ser classificados de acordo com os tipos de resposta interpretativa dada pelos visitantes

(irão ser estudados mais à frente, em pormenor). Ham (1982) categorizou as respostas dos visitantes em três tipos:

- **Cognitivas** – Focadas na aprendizagem e aquisição de conhecimentos;
- **Afetivas** – Focadas nos sentimentos, atitudes e emoções;
- **Comportamentais** – Focadas nas ações.

Além destes três tipos de resposta interpretativa pode-se ainda referir a **satisfação**, sentimento de prazer resultante da comparação entre a experiência final e as expectativas iniciais que, apesar de muitas semelhanças com os resultados afetivos, diferencia-se principalmente pela sua duração, isto é, a satisfação é um sentimento muito momentâneo, resultante da comparação entre as expectativas iniciais e o resultado final, ao contrário dos resultados afetivos, os quais são mais duradouros. Segundo Kotler (1998, p.53) a satisfação é “o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”

Resumindo, são vários os objetivos da avaliação da interpretação, podendo cada um ter um contributo na concretização dos outros.

Para que os objetivos da avaliação da interpretação possam ser cumpridos é importante analisar quais os pontos a avaliar num processo de avaliação da interpretação. Rossi *et al.* (1999: p.88) afirmam que “um importante passo ao conceber uma avaliação é determinar as questões a que esta deve responder”. Existem vários tipos de avaliações que podem ser classificados de acordo com os seus objetivos. Rossi *et al.* (1999), citados por Ham e Weiler (2006) categorizaram os seguintes tipos de avaliação, de acordo com aquilo a que procuram responder:

- **Avaliação da necessidade** – A avaliação determina se existe a necessidade de um projeto ou produto interpretativo e o que é mais apropriado para satisfazê-la (Rossi *et al.*, 1999).

Hobbs (1987) identificou cinco questões, às quais as estratégias de avaliação de necessidade procuram responder: A quem é que procura responder esta avaliação?; Qual é o seu propósito?; Quais as necessidades que é necessário avaliar?; Que perguntas são feitas?; e Quais os recursos disponíveis?. A resposta a estas questões produz informação fundamental na decisão de avançar ou não com um projeto

interpretativo, sendo que um projeto interpretativo não pode ser eficaz na resolução de um problema se este foi mal identificado ou, por outro lado, se o projeto não se relaciona com o problema identificado (Rossi *et al.*, 1999).

- **Avaliação do *design* e planejamento** – Esta avaliação procura encontrar a melhor estratégia e os procedimentos mais apropriados para cumprir os objetivos do projeto interpretativo, descrevendo, simultaneamente, os pressupostos que o suportam. Resumindo, é uma avaliação formativa que se realiza quando se está a planear um processo de interpretação. Diamond (1999) afirma que estas avaliações são importantes para conhecer os visitantes antes da implementação de um projeto, de modo a prever como estes vão responder depois de o processo ser implementado. Moscardo (1999) complementa o que foi dito por Diamond e afirma que estas avaliações são essenciais caso haja pouca informação acerca dos visitantes. Podem, também, ser importantes no ajuste da mensagem e na escolha dos meios a usar no projeto.
- **Avaliação do processo** – Distingue-se da avaliação de *design* por ocorrer durante a fase de implementação de um projeto interpretativo e por ter como objetivo saber se o plano de interpretação está a ser bem implementado (Ham, 1986). Para Rossi *et al.* (1999) os objetivos desta avaliação passam por saber se o projeto está a conseguir transmitir a mensagem pretendida aos visitantes, se está a ser implementado conforme foi definido inicialmente, e se os recursos estão a ser bem utilizados na sua implementação.
- **Avaliação da eficiência** – Procura comparar os benefícios de um projeto interpretativo com os seus custos, através de análises custo-benefício e/ou custo-eficácia (Ham, 1986). As primeiras são normalmente traduzidas em dinheiro e usam-se na comparação de projetos com diferentes objetivos. Já as de custo-eficácia têm em conta outro tipo de proveitos (sociais e/ou culturais), além do dinheiro, podendo comparar projetos com objetivos semelhantes (Riddick e Russell, 1999).
- **Avaliação do impacto** – Ocorre, geralmente, após a implementação do projeto interpretativo, avaliando os seus resultados e impactes. Estes, como já visto, vão desde o aumento da experiência, da influência cognitiva, afetiva e comportamental nos visitantes à influência da interpretação na conservação e proteção da atração e

dos visitantes. Deve-se ter em conta não só os resultados projetados mas também os inesperados. Estes podem ter impactos positivos e/ou negativos e, também, ajudar na avaliação da forma como a interpretação afeta os visitantes (Ham, 1986).

É importante, desde já, salientar que o estudo empírico deste projeto se vai centrar na avaliação de impacto, procurando-se analisar o impacto da interpretação existente no PPE nos visitantes, ao nível da satisfação, comportamento, sentimentos/emoções e conhecimento. Como se verá mais à frente na tabela 5, diversos autores têm-se centrado neste tipo de avaliação para quantificar o impacto que a interpretação turística tem nos visitantes, em todas as suas dimensões, nos mais diversos locais.

Concluindo, existem vários tipos de avaliações, cada uma com os seus objetivos e respostas aos problemas e/ou questões, sejam eles de ordem estrutural, financeira ou organizacional, já discutidos e analisados anteriormente neste capítulo. Para isso é importante saber qual o momento e a frequência certa para efetuar cada uma das avaliações de modo a serem eficaz e eficientemente utilizadas (tabela 4).

Tabela 4 – Momentos para aplicar cada tipo de avaliação

Antes da implementação do projeto	Durante a implementação do projeto	Depois da implementação do projeto
Avaliação da necessidade	Avaliação do processo	Avaliação do impacto
Avaliação da estrutura	Avaliação do impacto	Avaliação da eficiência
Avaliação da eficiência	Avaliação da eficiência	

Fonte: Ham (1986), citado por Ham e Weiler (2006)

De acordo com Ham e Weiler (2006), a avaliação deve ser feita o mais cedo possível de forma a minimizar o esforço, os custos e o tempo dispensado (Wagar, 1976). Contudo, caso seja avaliado o comportamento, as atitudes ou o conhecimento dos visitantes, estas devem ser feitas após a implementação do projeto interpretativo e, idealmente, durante toda a visita dos visitantes até à hora de saída da atração.

Já em relação à frequência com que as avaliações devem ser feitas, Roggenbuck e Propst (1981) afirmam que estas devem ser uma rotina após a implementação do projeto interpretativo, de modo a que se tire o maior feedback possível dos visitantes, dos colaboradores e da atração, acompanhando, sempre, qualquer mudança sentida.

Assim, existe sempre uma avaliação a fazer em todas as fases de implementação do projeto, sendo que o momento é determinado pelos objetivos a que se propõe cada avaliação. Já a frequência aumenta o grau de confiança de cada avaliação, acompanhando, como já visto, possíveis mudanças em todos os intervenientes no projeto interpretativo.

É importante, por fim, analisar como avaliar, evidenciando as técnicas existentes através de aplicações práticas de diversos autores. Com base nos estudos feitos por autores como Roggenbuck e Propst (1981), Ham (1986), Cable e Beck (1995) e Jacobson (1999), citados por Ham e Weiler (2006), foi identificado um conjunto de técnicas de avaliação da interpretação que permitem medir os impactes da interpretação, tendo cada uma destas técnicas diferentes vantagens e desvantagens como, também, diferentes métodos de utilização. A escolha da técnica a utilizar deve ter em conta o tipo do recurso interpretativo utilizado (pessoal ou não pessoal) bem como o objetivo da avaliação pretendida. Assim sendo, o conjunto de técnicas pode-se categorizar da seguinte maneira:

- Dispositivos de autoavaliação
- Observação dos visitantes
- Fotografias tiradas pelos visitantes
- Questionários
- Entrevistas
- *Focus Groups*
- Mapa de conhecimentos individuais

A avaliação através de **dispositivos de autoavaliação** é feita através de um computador ou de um sistema audiovisual que calcula o conhecimento ganho pelos visitantes após o projeto interpretativo, de acordo com o objetivo proposto pelo programa. A sua metodologia passa por um teste de escolha múltipla onde é contabilizado o número de respostas certas de cada visitante.

São dispositivos que interagem e entretêm os visitantes e que, inclusive, podem potenciar ainda mais o conhecimento adquirido. Contudo, podem ter pouco rigor pois os visitantes respondem ao teste voluntariamente podendo, por isso, haver pessoas a responder mais que uma vez ao teste. São aparelhos limitados ao conhecimento que não avaliam outros aspetos como o grau de compreensão, de avaria ou de vandalismo dos dispositivos ou mesmo o seu custo de instalação e manutenção (Roggenbuck e Propst, 1981).

O objetivo das **observações de visitantes** passa por acompanhar os comportamentos e/ou movimentos dos visitantes, medindo o tempo gasto e, por vezes, gravando conversas. No caso dos meios pessoais interpretativos pode ser avaliada a atenção dos visitantes através da contagem das pessoas que presta atenção ao que está a ser apresentado, em intervalos de tempo regulares, concluindo, desta forma, a que partes do projeto interpretativo estão associadas diferentes tipos de comportamento dos visitantes (Wagar, 1976). Já para os meios não pessoais, Loomis (1987) afirma que a observação pode consistir em um observador contar quantas pessoas param para observar um recurso interpretativo, dividindo-as depois pelo total de pessoas que por lá passaram. Para medir a atratividade de cada um dos recursos, o observador contabiliza o tempo que cada visitante passa a ver, ler ou ouvir o recurso interpretativo, comparando-o depois com o tempo que, em média, se passa em cada um dos recursos.

Porém, é necessário considerar que nem sempre muito tempo significa mais atratividade ou eficácia do recurso, podendo significar, pelo contrário, maior dificuldade em passar a mensagem que se pretende. Outro fator a considerar é que o tempo de leitura varia de pessoa para pessoa. Para minimizar estes fatores a observação deve ser utilizada conjuntamente com outras técnicas como os questionários ou as entrevistas (Roggenbuck e Propst, 1981; Ham, 1992). Para Henderson e Bialeschki (1995) a utilização de vários observadores aumenta a fiabilidade da avaliação, visto esta técnica ter em conta poucos ou um único comportamento. Podem ser ainda utilizados outros métodos de observação como recorrer a câmaras automáticas, acompanhar os visitantes por toda a atração ou a gravação das suas conversas.

É um método que oferece um rápido feedback sem grande incómodo para o visitante, para além de não ser nada complicado e ser de baixo custo. Por outro lado para Henderson e Bialeschki (1995) a observação tem ainda pouco estandardizados os seus métodos e, por essa razão, o observador necessita de desenvolver testes piloto dependendo da avaliação em causa. A presença de um observador pode também alterar o comportamento dos visitantes ao aperceberem-se que estão a ser observados, sendo necessário um rigoroso treino, por parte dos observadores, para minimizar este comportamento. Por fim, se a observação for feita através de vários observadores, deve ser estabelecido um orçamento máximo devido ao custo aumentar substancialmente.

Através das **fotografias tiradas pelos visitantes**, pretende-se medir a impressão e atenção prestada ao recurso interpretativo, sendo para isso pedido no início da visita aos visitantes que tirem fotografias ao que mais gostam ao longo de toda a visita (Schulhof, 1990). É um método relativamente fácil de usar, não sendo preciso muito tempo e capacidades para analisá-lo. Este método tem como grande inconveniente, ao avisar as pessoas no início da visita, poder influenciar todo o comportamento do visitante daí adiante. A impossibilidade de avaliar os conhecimentos adquiridos é, também, outra inconveniente desta técnica (Cherem e Driver, 1985).

Feitos através de correio eletrónico, internet ou entrega pessoal, os **questionários** podem permitir analisar diversos dados como as características dos visitantes, relacionar factos com experiências, preferências ou conhecimentos adquiridos (Riddick e Russell, 1999). Dependendo do tipo de questões, um questionário pode gerar dados qualitativos e/ou quantitativos. Questões fechadas, onde o visitante opta por uma das respostas existentes, proporcionam dados quantitativos fáceis de trabalhar estatisticamente e que podem ser utilizados em futuras avaliações onde a amostra dos visitantes seja aleatória. Já nas questões mais abertas procura-se saber, sobretudo, opiniões dos visitantes obtendo, além de dados quantitativos, dados qualitativos.

Além de poder conter grande variedade de informação, os questionários não necessitam da presença de ninguém para a sua realização, não havendo, por esta razão, influência de quem está a avaliar. Por outro lado, não existe a possibilidade de esclarecer possíveis dúvidas, podendo dar origem a uma resposta diferente da pretendida. Além disso, requer que o visitante tenha capacidades de leitura e de escrita, o que pode causar resultados imprecisos devido à limitação de pessoas estrangeiras, cegas ou crianças (Henderson e Bialeschki, 1995). O uso de questões fechadas ou abertas tende, também, a influenciar a resposta, pois os visitantes tendem a escolher, preferencialmente, as fechadas (Schuman e Scott, 1987).

Sendo a sua estrutura semelhante aos questionários, as **entrevistas (formais e informais)** são feitas presencialmente e gravadas pelo entrevistador, obtendo-se, igualmente, dados relativos a comportamentos, atitudes ou preferências (Riddick e Russell, 1999).

Com as entrevistas minimizam-se limitações dos questionários relacionadas com a possibilidade de esclarecimento de eventuais dúvidas ou de obtenção de respostas mais detalhadas. Também pessoas com menor capacidade cognitiva ou visual podem expressar a

sua opinião através das entrevistas (Henderson e Bialeschki, 1995). Porém, têm algumas desvantagens como o período de tempo de que necessitam, o maior custo (devido à exigência de ter um entrevistador) ou respostas imprecisas por parte de visitantes que respondem o que pensam que o entrevistador quer ouvir (Diamond, 1999).

O *focus group* recolhe dados qualitativos através de uma discussão em grupo, focada num tópico e moderada por um profissional, de modo a obter uma grande variedade de informação. Não tem que, necessariamente, chegar a um consenso relativamente a aspetos como o feedback acerca dos objetivos da interpretação terem sido atingidos, formas através das quais se pode melhorar a interpretação, o que funciona bem ou mal ou como os visitantes valorizaram a interpretação existente.

A principal vantagem é estimular a interação entre todos os elementos do grupo, encorajando respostas mais detalhadas, criando novas ideias nos visitantes das quais os visitantes dificilmente se lembrariam durante uma entrevista individual. Deste modo, pode, também, libertar as pessoas para responder a questões mais sensíveis (Henderson e Bialeschki, 1995).

As maiores desvantagens passam pela exigência de um profissional muito bem preparado, visto que os profissionais vão ser um fator primordial na qualidade da informação recolhida. Outra limitação importante é a generalização da informação recolhida que, devido à ausência de uma amostra considerável num *focus group*, pode ser insuficiente e/ou imprecisa, sendo para isso importante que os membros do grupo reflitam os pontos de vista mais relevantes para os objetivos da avaliação (Riddick e Russell, 1999).

Por fim, o **mapa de conhecimentos individuais**, e de acordo com Adelman *et al* (2000), serve para quantificar como uma experiência educativa afeta a perceção conceptual e emocional de cada pessoa. A sua metodologia passa por pedir às pessoas que escrevam palavras, frases, ideias ou imagens que lhes venham à cabeça, de acordo com o tópico da interpretação. Esta metodologia é feita antes e depois do projeto, sendo que no final é perguntado às pessoas se querem alterar o que escreveram. Deste modo, um profissional, comparando o que foi escrito por cada pessoa antes e depois do projeto interpretativo, conclui quais as principais mudanças nas atitudes, interesses e conhecimentos de cada uma. Esta técnica é muito versátil e de grande confiança na avaliação de conhecimentos, sendo que tem como principais inconvenientes os elevados custos, tempo necessário e a difícil análise dos resultados (Adelman *et al*, 2000).

Concluindo, todas estas técnicas têm os seus objetivos, vantagens e desvantagens, sendo que as avaliações variam em termos de custo, tempo ou tipo de intervenientes. Para Ham (1986), o custo e a exatidão dos dados recolhidos estão bastante relacionados, sendo que os custos refletem, maioritariamente, o tempo despendido na recolha e análise dos dados. Este autor conclui que a avaliação pode ser um processo dispendioso, mas que as conclusões que daí se obtêm são, geralmente, de grande importância para o aumento de eficácia de todo o projeto interpretativo, sendo, assim, o rácio custo-benefício bastante atrativo.

Na tabela 5 apresentam-se alguns exemplos de avaliações (de impacto), publicadas nos estudos de vários autores em que se identifica o local onde a avaliação foi realizada, a técnica de avaliação utilizada e as dimensões do impacto avaliadas. Estas foram feitas em vários locais interpretativos, utilizando várias técnicas de modo a avaliar uma ou mais dimensões do impacto da avaliação no visitante.

Tabela 5 - Exemplos de técnicas de avaliação e de dimensões de avaliação utilizadas por alguns autores nas suas avaliações do impacto da interpretação

Autor	Dimensões do impacto avaliadas	Local	Técnica de avaliação utilizada
Adelman <i>et al</i> (2000)	Afetivo Cognitivo	Aquário	Entrevista
Cherem e Driver (1983)	Cognitivo	Museu	Fotografias tiradas pelos visitantes
Diamond (1986)	Comportamental	Museu	Observação
Falk (1997)	Cognitivo	Museu	Entrevista
Ham e Weiler (2002)	Satisfação	Visita guiada numa reserva natural	Questionários
Jacobson (1987)	Comportamental	Programas de educação em ambientes rurais	Questionário
Lackey <i>et al</i> (2002)	Comportamental	Parque nacional	Observação
Moscardo (1999)	Afetivo Cognitivo	Barcos para viagens em marinas	Questionário

Tabela 5 - Exemplos de técnicas de avaliação e de dimensões de avaliação utilizadas por alguns autores nas suas avaliações do impacte da interpretação (cont.)

Roggenbuck <i>et al</i> (1992)	Cognitivo Afetivo Comportamental Satisfação	Visita guiada num parque nacional	Questionário
Schulhof (1990)	Comportamental Afetivo Cognitivo Satisfação	Jardim Botânico	Observação Fotografias tiradas pelos visitantes Entrevistas

Fonte: Elaboração própria

Ham (1986) propõe, igualmente, uma matriz (tabela 6) para avaliar a utilidade e a pertinência de diferentes métodos de recolha de dados no processo de avaliação interpretativa, comparando vantagens e desvantagens de cada um deles, de acordo com diferentes critérios e com os impactes (já referidos por Ham, 1982) que estas técnicas podem ter nos visitantes a nível **cognitivo, comportamental, afetivo e da satisfação**. Ham (1986) considerou os seguintes critérios:

- **Custo** – Despesa no uso de cada uma das técnicas de recolha de dados;
- **Tempo** – Tempo durante o qual se utilizou a técnica;
- **Velocidade de feedback** – Rapidez com que os resultados são apresentados após a sua recolha;
- **Encargos com os visitantes** – Esforço despendido pelos visitantes durante a aquisição dos dados;
- **Encargos com os colaboradores** – Trabalho despendido pelos avaliadores;
- **Validade** – Capacidade da técnica medir o que é suposto;
- **Confiança** – Capacidade da técnica produzir resultados consistentes ao longo do tempo.

Analisando a tabela 6, de acordo com cada um dos critérios definidos por Ham, pode-se afirmar que nenhum dos métodos é 100% eficaz e eficiente na avaliação das três componentes da avaliação. Para avaliar as diferentes componentes são necessários, quase sempre, o mesmo nível de recursos (custos e tempo), obtendo, porém, resultados com diferentes níveis de validade e confiança.

Tabela 6 - Matriz dos métodos de recolha de dados na avaliação dos impactes da interpretação

Método Critério	Dispositivos de auto-avaliação	Observação	Questionário	Entrevista formal	Entrevista informal	Focus group	Mapa de conhecimentos individuais
Custo	Médio Alto Sem efeito Sem efeito	Alto Baixo a Alto Baixo	Médio Alto Médio Alto Médio Alto	Alto Alto Alto	Alto Alto Alto	Médio Alto Médio Alto Médio Alto	Alto Alto Sem efeito
Tempo	Curto Médio Sem efeito Sem efeito	Médio Curto Curto Médio	Médio Médio Médio	Médio Longo Médio Longo Médio	Longo Longo Longo	Médio Longo Médio Longo Longo	Longo Longo Sem efeito
Velocidade de feedback	Médio Rápido Sem efeito Sem efeito	Lento Médio Rápido Rápido	Lento Médio Lento Médio Lento Médio	Médio Médio Lento Médio	Médio Médio Médio	Rápido Médio Rápido Médio Médio	Médio Médio Sem efeito
Encargos com visitantes	Baixo Sem efeito Sem efeito	Nenhum Nenhum Nenhum	Alto Alto Alto	Alto Alto Alto	Médio Médio Médio	Alto Alto Médio	Alto Alto Sem efeito
Encargos com os colaboradores	Baixo Sem efeito Sem efeito	Alto Médio Médio Alto	Médio Médio Médio	Alto Alto Alto	Alto Alto Alto	Alto Alto Alto	Alto Alto Sem efeito
Validade	Médio Alto Sem efeito Sem efeito	Baixo Médio Baixo Médio Médio Alto	Alto Médio Alto Médio	Alto Médio Alto Baixo Médio	Baixo Médio Médio Baixo Médio	Médio Médio Baixo Médio	Alto Médio Alto Sem efeito
Confiança	Alto Sem efeito Sem efeito	Baixo Médio Baixo Médio Médio Alto	Alto Médio Alto Alto	Médio Alto Médio Alto Médio Alto	Baixo Baixo Baixo	Médio Alto Médio Alto Baixo	Médio Alto Médio Alto Sem efeito

Nota: Avaliação do conhecimento (vermelho), da satisfação (azul) e do comportamento (verde) dos visitantes

Fonte: Ham (1986)

Desde logo, ressalta à vista o método de recolha de dados através dos dispositivos de autoavaliação devido a avaliarem apenas uma das componentes da avaliação da interpretação (conhecimento). Apesar deste ponto fraco, na avaliação do conhecimento, este método é o que requer menos encargos e custos conseguindo, ao mesmo tempo, resultados de confiança, num curto espaço de tempo.

Todos os outros métodos acarretam altos custos e encargos com os visitantes e colaboradores (excetuando os encargos com os visitantes no caso da observação). Considerando os critérios de validade e de confiança nota-se que o *focus group*, a observação e a entrevista informal são os que obtêm resultados menos viáveis.

Por fim, os questionários e entrevistas formais são métodos muito semelhantes, oferecendo resultados de confiança necessitando de pouco tempo de utilização e do feedback dos visitantes.

Todos estes métodos de recolha de dados são práticos, compreensíveis e úteis, contudo é necessário escolher o método mais apropriado para cada avaliação de modo a que seja o mais eficiente possível, sendo que só alguns métodos serão indicados para todas as situações. Assim, Machlis e McKendry (1989) sugeriram os seguintes critérios no processo de escolha de cada método:

- Prático;
- Barato;
- Confiança;
- Compreensível e útil;
- Flexível para várias situações;
- Oportuno;
- Rigoroso;
- Ético e legal.

Sintetizando, geralmente quanto mais precisa é uma técnica, mais dispendioso é o método de recolha de dados. Assim, de acordo com as prioridades do avaliador, especialmente no que diz respeito à despesa e precisão dos resultados, determina-se qual ou quais as técnicas que devem ser usadas. Depois de comparados os pontos fortes e fracos, bem como os compromissos entre eles, os avaliadores podem, assim, fazer as escolhas mais corretas dos métodos de recolha de dados.

Para concluir o capítulo da avaliação da interpretação é necessário analisar quais os melhores indicadores dos resultados da interpretação e relacioná-los com as várias dimensões da avaliação. Através dos vários estudos já mencionados ao longo deste capítulo (Adelman *et al*, 2000; Cherem e Driver, 1983; Diamond, 1986; Falk, 1997; Ham 2007; Ham e Weiler, 2002; Herbert, 1989; Jacobson, 1987; Lackey *et al*, 2002; Moscardo, 1999; Poria *et al*, 2006; Roggenbuck e Propst, 1981), analisaram-se a confiança, validade e os encargos com o pessoal na recolha de dados por questionários e por entrevistas, tendo em conta alguns indicadores (Tabela 7). Já a tabela 8 resume alguns exemplos de questões

que facilitam o relacionamento das dimensões da avaliação da interpretação com esses mesmos indicadores, entre outros, utilizados em alguns estudos empíricos.

Tabela 7 - Grau de confiança, validade e encargos com pessoa de alguns métodos de recolha de dados, tendo em conta alguns indicadores

Indicador	Método de Recolha de dados	Confiança	Validade	Encargos com pessoal
Impacte na apreciação da natureza/mundo	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Pouca	Média	Altos
Incitar o pensamento	Questionário	Pouca - Média	Média	Médios
	Entrevista	Pouca - Média	Pouca	Altos
Atitude positiva perante o património	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Boa	Altos
Avaliação global positiva da interpretação	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Boa	Altos
Desejo de participar em mais atividades interpretativas	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Boa	Altos
Desejo de comprar souvenirs	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Boa	Altos
Desejo de ficar mais tempo	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Média	Altos
Desejo de repetir a visita	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Média	Altos
Publicidade boca a boca	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Média	Altos

Tabela 7 - Grau de confiança, validade e encargos com pessoa de alguns métodos de recolha de dados, tendo em conta alguns indicadores (cont.)

Relevante para as suas vidas	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Média	Altos
Provocar interação com o guia	Questionário	Boa	Boa	Médios
	Entrevista	Média	Média	Altos

Fonte: Adaptado (Ham e Weiler, 2006)

Observando a tabela 7, conclui-se que para os vários indicadores o questionário envolve menos custos que a entrevista e possibilita, igualmente, melhores resultados, no que diz respeito a validade e confiança. Em relação aos custos a principal diferença é a obrigação de ter sempre alguém presente para fazer uma entrevista enquanto um questionário pode ser mais impessoal. Já em relação à confiança e validade dos resultados prende-se mais por fatores como o à vontade das pessoas ou a facilidade de análise às respostas de uma entrevista ou de um questionário, sendo que as respostas de uma entrevista são mais abertas e subjetivas. O impacto da avaliação da interpretação ao nível de cada dimensão pode então ser relacionado com vários indicadores, com o recurso a algumas questões, entre outras (tabela 8).

Tabela 8 - Relação entre alguns indicadores e algumas dimensões da avaliação do impacto da interpretação nos visitantes

Dimensões da avaliação da interpretação	Indicadores	Exemplos de Questões
Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de conhecimentos • Desenvolver curiosidade sobre algum tema • Incitar o pensamento • Impacte na apreciação da natureza/mundo 	<ul style="list-style-type: none"> • A interpretação foi relevante? • A interpretação despertou a sua curiosidade? • A interpretação fê-lo(a) pensar? • A interpretação mudou a sua visão da vida? • A interpretação alterou a visão que tem da sociedade? • A interpretação intrigou-o?
Afetiva	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de informação agradável ou desagradável • Atitude positiva perante o património • Avaliação global positiva da interpretação 	<ul style="list-style-type: none"> • A interpretação foi agradável? • A interpretação mudou a sua visão da vida? • A interpretação fê-lo(a) valorizar mais o património? • A interpretação alterou a visão que tem da sociedade?

Tabela 8 - Relação entre alguns indicadores e algumas dimensões da avaliação do impacto da interpretação nos visitantes (cont.)

<p>Comportamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo passado a visitar a atração ou parte da atração • Atitude positiva perante o património • Provocar interação com o guia • Desejo de participar em mais atividades interpretativas • Desejo de conservação do património • Desejo de comprar souvenirs • Desejo de ficar mais tempo • Desejo de repetir a visita • Publicidade boca a boca 	<ul style="list-style-type: none"> • A interpretação mostrou-lhe a importância de preservar o património? • Recomendaria a interpretação a outra pessoa? • A interpretação fez-lhe querer ficar mais tempo? • A interpretação fez-lhe querer voltar no futuro? • A interpretação fez-lhe comprar um souvenir? • A interpretação fez-lhe querer falar sobre o que viu e ouviu? • A interpretação fez-lhe querer participar noutras atividades de interpretação?
<p>Satisfação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação global positiva da interpretação • Interpretação relevante para os visitantes • Satisfação com a interpretação 	<ul style="list-style-type: none"> • Gostou da interpretação? • A interpretação excedeu as suas expectativas? • A interpretação foi aborrecida? • A mensagem foi clara? • A linguagem foi a mais correta? • O tema interpretativo foi perceptível? • A interpretação valeu o dinheiro que gastou? • A interpretação valeu o tempo despendido? • A interpretação cumpriu os seus objetivos? • O <i>staff</i> foi prestável? • O guia foi um bom comunicador? Que qualidades lhe atribuiu? • A velocidade da interpretação foi satisfatória? • Estavam os recursos interpretativos a funcionar corretamente? • A interpretação foi audível e legível? • A interpretação lembrou-lhe algo importante na sua vida?

Fonte: Adaptado de Adelman et al (2000), Cherem e Driver (1983), Diamond (1986), Falk (1997), Ham (2007), Ham e Weiler (2002), Jacobson (1987), Lackey et al (2002), Moscardo (1999), Roggenbuck et al (1992), Schulhof (1990)

Alguns autores realçam as vantagens das entrevistas enquanto método de recolha de dados. De acordo com Haguette (1997) a entrevista é definida como um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte da outra, o entrevistado”. Uma entrevista requer pessoal

especializado para que a interação direta do entrevistador possibilite uma maior eficácia de resposta por parte do entrevistado, tendo, ao mesmo tempo, sempre a possibilidade de aprofundar as respostas. Dentro dos tipos de entrevista (não estruturada, semiestruturada e estruturada) optou-se neste estudo pela semiestruturada que se caracteriza pela existência de um guião previamente preparado, que serve de orientação ao desenvolvimento da entrevista. Deste modo, pretende-se que os diferentes entrevistados respondam às mesmas perguntas, sendo que a entrevista se vai, sistematicamente, adaptando ao entrevistado, não exigindo uma ordem rígida das questões. Segundo Costa *et al* (2005) é também o tipo mais adequado a um estudo de verificação e aprofundamento, que é o caso deste estudo empírico. A entrevista tem as suas vantagens e desvantagens (tabela 9).

Tabela 9 – Vantagens e desvantagens da entrevista

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade quanto ao tempo de duração 	<ul style="list-style-type: none"> • Requer pessoal qualificado para a recolha dos dados
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptação a novas situações e a diversos tipos de entrevistados 	<ul style="list-style-type: none"> • Limita o número de sujeitos do estudo
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade de personalização 	<ul style="list-style-type: none"> • Implica um elevado custo e disponibilidade de tempo
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de o sujeito se exprimir oralmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode criar problemas relativamente à fiabilidade do entrevistador, guião, codificação ou dos entrevistados
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade para questionar 	
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade para aprofundar 	
<ul style="list-style-type: none"> • Permite recolher um elevado número de dados diversificados 	

Fonte: Costa *et al* (2005)

Face a estas vantagens e tendo em conta as conclusões retiradas da revisão da bibliografia, a terceira parte irá incidir no estudo empírico realizado no âmbito deste projeto, iniciando-se com uma caracterização da interpretação do PPE, avaliando-a, de seguida, com recurso a dados recolhidos por entrevista.

3. Estudo de avaliação da interpretação no Portugal dos Pequenitos

3.1. Caracterização da interpretação existente no PPE



Figura 1 - Entrada do PPE

“Retracto vivo da portugalidade e da presença portuguesa no mundo, o Portugal dos Pequenitos é ainda hoje um referencial histórico e pedagógico de muitas gerações. Para além de ser um espaço de aproximação de culturas e de cruzamento entre povos, o Portugal dos Pequenitos é também uma amostra qualificada da arte escultórica e arquitetónica que, pela miniatura e pela minúcia, ainda hoje encantam crianças, jovens e adultos” (PPE, 2008).

O PPE (figura 1), a par com a Universidade de Coimbra, é um dos *ex-libris* da cidade de Coimbra e da própria região Centro (uma descrição mais pormenorizada do local onde está situado o PPE – a cidade de Coimbra – bem como das atividades realizadas durante um estágio feito no PPE podem encontrar-se no anexo 3). Construído em 1940, segundo os princípios ditatoriais do regime da época, por Bissaya Barreto, o PPE pretende representar, divulgar e valorizar o património arquitetónico português existente em todo o país e, também, nas ex-colónias portuguesas (PPE, 2008).

Existem mais de cem elementos patrimoniais no PPE distribuídos pelas diversas áreas, incluindo três museus. Entre eles estão, por exemplo, diversas casas típicas portuguesas, a Torre de Belém, a Torre dos Jerónimos, o teatro Dona Maria II, a Universidade de Coimbra, a Torre dos Clérigos, o Mosteiro da Batalha, o Mosteiro de Alcobaça, a Torre da Sé do Funchal, a Igreja de S. Miguel e os pavilhões dos vários países de Expressão Portuguesa, da Índia e de Macau. Já os museus retratam o traje, a marinha e o mobiliário. O parque está dividido em cinco áreas temáticas e três museus:

- **Área Monumental** – Representação dos principais monumentos do país, com destaque para a capital, Lisboa;

- **Países de Expressão Portuguesa** – Representação monumental e etnográfica de países como o Brasil, Índia e Timor;
- **Portugal Insular** – Encontram-se aqui os principais monumentos das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores;
- **Coimbra** – Representação do património histórico e cultural da “Cidade dos Estudantes”, nomeadamente a sua Universidade;
- **Casas Regionais** – Representação, à escala, das mais diversas casas tradicionais de Portugal;
- **Museu do Traje** – Exposição (mais de 300 miniaturas) ilustrativa da evolução do traje ao longo dos tempos, desde o vestido mais simples do séc. XX aos mais sofisticados dos séc. XVI, XVII e XVIII;
- **Museu da Marinha** – Exposição de réplicas das embarcações construídas nos Estaleiros Navais do Mondego, do simples barco de pesca até aos grandes navios de carga e guerra;
- **Museu do Mobiliário** – Exposição de móveis executados em madeiras nobres e com embutidos em madeiras raras.



Figura 2 – Estátua de um guerreiro africano

O projeto interpretativo do PPE tem vindo a ser implementado desde a sua inauguração, à medida que se foram criando mais áreas distintas. O principal objetivo na sua implementação foi, e é, de destacar cada uma das atrações existentes (ex: figura 2) estimulando o olhar do visitante e, também, despertando o interesse da comunidade relativamente ao significado do património. O património singular do PPE tem grande importância como testemunho da História de Portugal, estabelecendo com o visitante uma ponte entre o passado e o presente de Portugal.

Na execução do projeto tem-se optado, essencialmente, pelo uso de placas direcionais, painéis ilustrativos (figura 3) e visitas guiadas por todo o parque. A utilização de algumas atividades de animação complementa a interpretação existente. Têm-se também utilizado algumas



Figura 3 – Mapa das rotas dos descobrimentos Portugueses

publicações e meios de comunicação de modo a promover o PPE e a potenciar o número de visitantes do PPE. Outro tipo de interpretação são as placas de identificação que descrevem o artesanato, réplicas e outros objetos de cada um dos locais, existentes nos expositores dos Museus e dos pavilhões da Madeira, Açores e países de Expressão Portuguesa. A descrição é muito simples, limitando-se a identificar as peças dos expositores e descrevendo qual a sua época e utilidade. A maior parte das placas de identificação está só em Português, mas os funcionários do PPE têm vindo a traduzi-las, aos poucos, em Inglês, de modo a que também os visitantes estrangeiros tenham acesso à informação existente. Na tabela 10 sintetizam-se alguns meios interpretativos e atividades existentes no PPE, para que, de seguida, se possam descrever mais pormenorizadamente.

Tabela 10 – Exemplo de recursos interpretativos e atividades existentes no PPE

Recursos Interpretativos		
Tipo de Recurso	Áreas do PPE	Descrição
Sinalética	Todo o espaço	Informação e direção.
Painéis interpretativos	Todo o espaço	Identificação do património
Placas de identificação	Museus, pavilhões dos países de expressão Portuguesa e da Madeira e Açores	Descrição e identificação
Publicações	Todo o espaço	Desdobrável com informação geral (horários, preços e localização) e mapa do PPE. Teses elaboradas por estudantes e livros da Fundação Bissaya Barreto.
Filmes	Pavilhão do Brasil	Filme sobre a história do Brasil
Visitas guiadas	Todo o espaço	Possibilidade de as realizar em Espanhol, Francês ou Inglês
Passeios em veículos motorizados	Países de Expressão Portuguesa Portugal Insular Portugal Monumental	O comboio “Expresso dos Pequenitos” leva as crianças num passeio pelo PPE, com muita música e animação.
Demonstrações	Todo o espaço (esporádicas)	Yoga, ginástica, magia, etc.
Desenvolvimento de atividades pedagógicas	Serviço Pedagógico	Artes plásticas e outras, esporadicamente de acordo com a época do ano.
Animação	Todo o espaço	Visitantes participam, ativa e passivamente, em peças de teatro, contos de histórias ou brincadeiras com palhaços, proporcionadas pelos animadores
Serviços auxiliares	Todo o espaço	Informação, receção e assistência

Fonte: Elaboração própria



Figura 4 – Painel interpretativo do património de Coimbra

A interpretação mais comum no parque é feita através de painéis interpretativos e ilustrativos (figura 4), à entrada das diversas áreas, contendo a respetiva designação do património. Os painéis são fixados no chão, com altura suficiente para todos os públicos e com as ilustrações e textos inclinados para uma fácil leitura e compreensão (Figura 4). Além destes painéis existem outros painéis interpretativos à entrada das zonas Insulares e de Expressão Portuguesa, em pedra e mais pormenorizados, que contam sumariamente a História do património a que dizem respeito. Como exemplo de alguns textos que constam nesses painéis temos (figura 5):

- **Açores** – As suas nove ilhas, foram decerto achadas pelos nossos marinheiros quando, para vir da Guiné, procuravam os ventos favoráveis, fazendo uma larga volta pelo mar. Durante a regência do Infante D. Pedro, por 1445, já a ilha de S. Miguel nos abastecia do seu trigo e criava bons cavalos de guerra. Flores e Corvo foram as últimas ilhas descobertas, no reinado de D. Afonso V. Daqui partiram, antes dos estrangeiros, navegadores nossos em busca de novas terras a ocidente, a América
- **Repúblicas da Guiné-Bissau** – Os navegadores portugueses do século XV foram os primeiros a fazer viagens e reconhecimentos geográficos nos litorais da África ocidental e do golfo da Guiné e aí vieram a estabelecer contactos com as populações. A presença dos portugueses nas regiões da Guiné-Bissau data de 1456 e a soberania portuguesa durou mais de quinhentos anos até ao século XX, sendo 24 de Setembro de 1973 a data oficial da independência do novo país que se veio a tornar mais um dos membros da comunidade luso-afro-brasileira.



Figura 5 – Painel em pedra acerca da chegada à Guiné



Figura 6 – Exemplos de informação direcional

Além destes painéis existe também uma sinalização (figura 6) que visa informar e direcionar as pessoas ao longo do parque. É importante salientar que esta sinalização se encontra traduzida em Inglês.

A direção do PPE está a desenvolver um guia, em papel e pago à parte, que vai de encontro às limitações do desdobrável existente (grátis), que apenas descreve o espaço como um todo e fornece informações gerais sobre os horários, preços e mapa do PPE. O guia vai procurar explicar e descrever a História de cada um dos monumentos existentes no PPE, podendo, no futuro, receber mais informações que se acharem oportunas. Neste momento, por ser ainda uma ideia em desenvolvimento, ainda não se conhecem muitas mais informações, exceção feita à sua futura distribuição também em Inglês e Espanhol.



Figura 7 – Expositor de um pavilhão do PPE

Nos expositores (figura 7), junto da maior parte das peças, existem placas de identificação, algumas delas traduzidas em Inglês. Estas placas têm muito pouca informação, contendo uma simples identificação e descrição das peças existentes nos expositores, que inclui, por exemplo, a época a que remontam e qual era a sua utilidade.

Existe também uma equipa permanente de duas pessoas responsável pela animação do PPE (figura 8), todos os dias. Em dias especiais, os animadores criam temas alusivos, interpretando personagens do passado, palhaços e piratas, entre outros, onde as crianças têm uma participação ativa durante a sua visita.



Figura 8 – Animação pedagógica

O pirata, por exemplo, conta a história de como os piratas chegaram a Lisboa. Utilizando a Torre de Belém como palco, ele vai ao imaginário de cada criança, fazendo delas figurantes conseguindo, deste modo, que elas acabem por aprender, brincando e interagindo.



Figura 9 –
Animadores do PPE
no Halloween

Ao longo do ano, especialmente em épocas especiais como o Natal, Páscoa ou o Dia da Criança, são desenvolvidas atividades especiais como Yoga, *ateliers*, *workshops* ou concursos, de modo a criar uma maior interatividade entre o espaço e os visitantes, principalmente no que se refere às crianças, seja através de parcerias ou colaboradores do PPE (figura 9).

As visitas guiadas também estão disponíveis, existindo no PPE dois colaboradores capazes de as fazer em várias línguas (Inglês, Francês e Espanhol), sendo pagas à parte e utilizadas, maioritariamente, por grupos de visitantes. Estas visitas têm a duração aproximada de duas a três horas, dependendo do tipo e do tamanho do grupo, onde se descreve os aspetos mais importantes do património, como a sua História e arquitetura, entre outras curiosidades.

Recentemente, as crianças têm disponível ainda o Expresso dos Pequenitos (figura 10), igualmente pago à parte, que as leva numa viagem num pequeno comboio pelo PPE, excluindo a zona de Coimbra e a das Casas Regionais, por falta de acesso. Toda a viagem poderia ser potenciada interpretativamente, para crianças e adultos, se o



Figura 10 – Expresso dos Pequenitos

Expresso dos Pequenitos tivesse um motorista a bordo que, ao longo do trajeto, fosse complementando as suas funções de condução com as de guia.

Por fim, no pavilhão do Brasil encontra-se o filme de animação “A Viagem”, realizado pela Fundação Bissaya Barreto, exibido num espaço que retrata uma nau dos Descobrimentos Portugueses. O filme tem a duração de vinte minutos e retrata o modo como os Portugueses chegaram ao Brasil, tendo uma linguagem muito acessível e própria para crianças, como por exemplo cantigas de fácil interiorização, importante para conseguir captar a atenção potenciando, conseqüentemente, o conhecimento e a compreensão das crianças. O filme está constantemente a ser reproduzido de modo a minimizar o problema de haver muito pouco espaço, dando oportunidade a toda a gente de o visualizar a qualquer momento.

Todas as atividades desenvolvidas no PPE visam, de uma forma lúdica, estimular e desenvolver a aprendizagem da língua e História Portuguesa, promovendo a imaginação e a criatividade, a memória e a observação e, também, a partilha da amizade e de outros afetos. Todas as atividades procuram ser, igualmente, um estímulo à visita do PPE, ao mesmo tempo que potenciam os outros recursos interpretativos existentes. Uma mais-valia do PPE é a de todos os colaboradores do PPE estarem aptos a desempenhar qualquer função, como por exemplo a Diretora fazer uma visita guiada ou as colaboradoras da limpeza estarem na bilheteira ou na loja dos Pequenitos.

Outro aspeto que o PPE estimula, através de atividades específicas, é o da conservação ambiental. Assim, são disponibilizados vários ecopontos por todo o espaço e são plantadas árvores, especialmente no Dia da Árvore, entre outras atividades lúdicas e pedagógicas.

No entanto, será que a interpretação do PPE é eficaz? Para responder a esta pergunta procedeu-se a um estudo de avaliação da interpretação do PPE que se apresentará em seguida.

3.2. Objetivos e metodologia do estudo de avaliação da interpretação

O principal objetivo deste estudo empírico é realizar uma avaliação da interpretação do PPE e, nomeadamente, verificar se a interpretação tem um impacto positivo nos visitantes desta atração turística. Pretende-se também fornecer algumas recomendações para melhorar a interpretação ao nível do PPE.

Para responder a este objetivo decidiu realizar-se entrevistas a diversos visitantes do PPE, uma vez que a entrevista foi já apontada como um método adequado para a recolha da informação no âmbito de estudos de avaliação da interpretação, permitindo a recolha de um elevado número de dados diversificados ou a adaptação a novas situações e diversos tipos de entrevistados (ver secção 2.4.).

A realização da entrevista planeou-se da seguinte maneira, de acordo com as fases de planeamento da entrevista definidas por Costa *et al.* (2005):

- 1. Selecionar os participantes** – Para a recolha de dados optou-se por uma amostra não aleatória por conveniência. Assim definiram-se quatro diferentes grupos de visitantes, tendo sido feitas entrevistas a cinco visitantes de cada um destes grupos. Os grupos definidos para a presente investigação foram: Visitante português(esa) que visite o PPE acompanhado de crianças com menos de 6 anos; Visitante português(esa) que visite o PPE acompanhado de crianças com mais de 6 anos; Visitante português(esa) que visite o PPE em casal ou pequeno grupo (sem crianças); Visitante estrangeiro(a) que visite o PPE em casal ou pequeno grupo (sem crianças). Deste modo pretendeu-se ter uma amostra mais diversificada relativa aos diferentes tipos de visitantes que vão ao PPE.
- 2. Especificar as dimensões que se pretende estudar** – Através da entrevista pretende verificar-se se a interpretação realizada no PPE tem um impacto positivo nos visitantes desta atração, nomeadamente a nível cognitivo, afetivo, comportamental e em termos de satisfação.
- 3. Elaborar as questões de acordo com o objeto de estudo** – A estrutura da entrevista integrava algumas questões, que se achava serem as mais pertinentes para o estudo do projeto. A entrevista começava sempre com uma breve apresentação onde se dizia, entre outros aspetos, o objetivo da entrevista. Com a apresentação do entrevistado era feita logo a sua filtragem, para o respetivo tipo de grupo da amostra considerada. De seguida prosseguia-se com a entrevista propriamente dita, em que cada questão, ou questões, procurava responder a alguns objetivos (tabela 11).

Tabela 11 – Objetivos das questões do guião da entrevista

Objetivo 1 - Identificar qual o conhecimento e o interesse prévio que a pessoa tinha relativamente ao PPE	
1.	Já tinha visitado o Portugal dos Pequenitos (PPE) anteriormente? Se sim, quantas vezes?
2.	Pesquisou informação sobre o PPE antes desta sua visita ao PPE? (que meios utilizou para obter essa informação)

Tabela 11 – Objetivos das questões do guião da entrevista (cont.)

<p>Objetivo 2 - Perceber se a interpretação e a linguagem utilizada no PPE foi importante para o aumento de conhecimento e interesse por locais históricos/culturais</p>
<p>3. Durante esta visita, que informação fornecida no PPE considerou ser mais interessante? A linguagem utilizada era clara?</p> <p>4. O que aprendeu de novo?</p> <p>5. Esta sua visita aumentou o seu interesse por locais históricos/culturais, por determinado património histórico e cultural ou por determinados acontecimentos da história? Se sim, por quais?</p> <p>12. Gostaria de ter recebido mais informação? Sobre quê?</p>
<p>Objetivo 3 - Avaliar os recursos interpretativos, tendo em conta a sua influência no comportamento, conhecimento, afetividade e satisfação da pessoa</p>
<p>6. A informação contribuiu para que ficasse com bom humor ou, pelo contrário, aborrecido? Porquê?</p> <p>7. Fez uma visita guiada? O que achou da visita (guia, velocidade, informação...)</p> <p>8. O que gostou mais durante esta sua visita ao PPE? E menos? Porquê?</p> <p>9. O que se pode melhorar no PPE?</p> <p>10. De que área(s) do PPE gostou mais? E de que área(s) gostou menos?</p> <p>11. Quanto tempo passou no PPE, aproximadamente? Qual a área em que passou mais tempo?</p> <p>13. O que acha que vai recordar desta visita?</p> <p>14. Pretende voltar ao PPE? No próximo ano? Entre um a três anos? Mais de três anos?</p> <p>15. Recomendaria o PPE a algum conhecido? Porquê?</p>
<p>Objetivo 4 - Recolha de informação para possibilitar uma breve caracterização sociodemográfica e de comportamento de viagem da amostra</p>
<p>16. Viajou inserido/a num grupo? Incluindo você, quantas pessoas vieram consigo?</p> <p>17. Qual é o seu país de residência?</p> <p>18. Costuma visitar Portugal? No caso de ser Português, costuma ir mais de férias para o estrangeiro ou opta por visitar Portugal?</p>

Fonte: Elaboração própria

4. Seleção do entrevistador – O autor deste projeto foi a pessoa responsável pela realização das entrevistas.

Depois de realizadas as entrevistas estão reunidas as condições para a análise dos resultados de modo a perceber qual o impacto da interpretação do PPE nas pessoas inquiridas procurando responder, deste modo, ao objetivo do projeto.

3.3. Análise dos resultados

Os resultados obtidos através das entrevistas (anexo 2) serão analisados de acordo com os objetivos das questões (tabela 11). Os visitantes foram, também, divididos em quatro grupos, tal como explicado anteriormente, de acordo com a existência, ou não, de crianças, da idade das crianças (mais ou menos que 6 anos) e de serem estrangeiros ou não:

- A. Visitante português(esa) que visita o PPE acompanhado de crianças com menos de 6 anos.
- B. Visitante português(esa) que visita o PPE acompanhado de crianças com mais de 6 anos
- C. Visitante português(esa) que visita o PPE em casal ou pequeno grupo (sem crianças)
- D. Visitante estrangeiro(a) que visita o PPE em casal ou pequeno grupo (sem crianças)

O grupo A caracteriza-se por uma falta de conhecimento e interesse prévio do PPE, pois muitos dos visitantes era a primeira vez que estavam no PPE ou só tinham estado quando eram mais novos. Também só um dos visitantes afirmou ter procurado alguma informação através da internet antes da visita. É um grupo que viaja maioritariamente por Portugal e a interpretação do PPE não o influencia na procura de mais conhecimento, pois já tinham visitado a maioria do património existente. Em relação aos recursos interpretativos, as casinhas regionais e as atividades de animação do PPE foram as mais referenciadas, consequência de estas serem as preferidas de crianças com menos de 6 anos. Os adultos que acompanham estas crianças vão, exclusivamente, para brincar com as crianças e tomar conta delas, sendo que passam no PPE só o tempo necessário para os filhos brincarem e, assim sendo, os conhecimentos que de lá tiram são muito poucos. Outro aspeto importante

é o de afirmarem voltar a visitar o PPE, referindo no entanto que a única razão para voltar é ir brincar com a criança, sublinhando que voltam sempre que a criança quiser ou quando quiserem passar um “tempo diferente” em família.

Já no grupo B algumas das pessoas, apesar de já conhecerem o PPE, procuraram informação, principalmente na internet, enquanto outras, que não conheciam o PPE, foram à descoberta, procurando principalmente acompanhar os filhos. Mesmo assim, depois da visita ao PPE afirmaram ter saído com mais conhecimento acerca da cultura dos PALOP ou da História das peças existentes nos museus, querendo mesmo algumas conhecer melhor o património Português, *in loco*. Quanto ao espaço e aos recursos interpretativos já olham mais para espaços mais culturais, como o do Portugal Monumental ou os museus, valorizando o valor histórico do património do PPE. Contrariamente ao grupo A, não pensam, à partida, em voltar mais ao PPE.

Em relação ao grupo C, são sobretudo casais que procuram conhecer o PPE no momento da visita, não procurando informação prévia sobre o PPE. Conhecem já muito do património do PPE *in loco* sendo que, ainda assim, mencionam os museus como locais onde aprenderam algo de novo. Tal como os grupos A e B, não gostaram de ver as casinhas regionais em obras, apesar de acharem que era necessário, mas gostavam de ter visto e aprendido ainda mais. Este grupo gosta um pouco de todo o espaço, sendo que uns gostam mais de uma área que outros. O tempo que passam no PPE é o suficiente para conhecer o espaço (2 a 3h), não ficando por lá depois da visita. Os seniores mencionam, como aspeto muito positivo, o PPE ser um espaço muito acolhedor e onde podem relembrar os seus dias de criança, passando um dia diferente da sua rotina diária, tendo muita vontade de voltar. Já os casais de namorados afirmaram gostar de voltar mais tarde quando tivessem filhos.

Por fim, o grupo D diferencia-se bastante dos restantes devido à sua vontade de conhecer o património Português e pela pesquisa prévia que estes visitantes fazem do PPE. Todos eles procuraram saber algo sobre o PPE antes da visita, quer através da Internet quer nos postos de turismo ou através de amigos. Sendo um público que valoriza muito o aspeto cultural e histórico da sua visita, apontaram como principal ponto fraco a falta de tradução na maioria da interpretação existente. Dizem que Portugal é lindíssimo e que tem uma História riquíssima e, muito por causa do que viram no PPE, querem conhecer o resto do

país. Este aspeto é bastante importante pois o PPE serve como que um trampolim para levar os visitantes a visitar o património Português *in loco*, potenciando o turismo de Coimbra e Português. Uma curiosidade é a referência aos museus, que por coincidência, ou não, são as únicas áreas com alguma interpretação traduzida para Inglês. O aspeto mais negativo mencionado passa pela falta de informação traduzida acerca do património, como a sua História ou arquitetura.

Contribuindo para o bom humor dos visitantes, um aspeto comum a todos os grupos foi o facto de terem mencionado que o PPE lhes proporcionou passar uma boa experiência. Deste modo, mesmo que muitos não pensem em voltar, têm a intenção de recomendar o PPE, a familiares e amigos, devido a todo o património existente, à experiência familiar proporcionada ou simplesmente ao dia diferente que ali passaram.

Resumindo, pode-se afirmar que o PPE é uma fonte de diferentes experiências de acordo com o público-alvo. Enquanto o grupo A valoriza a experiência lúdica com as crianças e o grupo C a experiência de lembrar os tempos de infância e valorizar o momento íntimo, os grupos B e D valorizam muito a experiência cultural e histórica proporcionada. Para estas diferentes experiências contribuem áreas como as casinhas regionais e do Portugal Monumental. Se as casinhas regionais proporcionam às crianças um momento de brincadeira, já a Zona de Portugal Monumental e de Coimbra são uma fonte de grande conhecimento cultural e histórico Português. Apesar das outras zonas não serem tão reconhecidas pelos visitantes elas representam os tempos gloriosos dos Descobrimentos Portugueses, complementando na perfeição todo a envolvente e espírito do PPE.

Através da análise das entrevistas foi possível identificar os pontos mais fortes e fracos da interpretação do PPE para cada um dos tipos de visitantes. Em termos gerais, no que se refere à interpretação, pode dizer-se que os visitantes valorizam bastante o PPE, sendo que apostar em mais e diferentes atividades, em mais informação histórica e na tradução dessa mesma informação para outras línguas, é essencial para o desenvolvimento da interpretação do PPE contribuindo, deste modo, para uma maior valorização por parte de todos os visitantes.

No próximo capítulo apresentam-se as principais conclusões deste estudo, tanto da revisão bibliográfica, como do caso prático do PPE, sendo propostas por fim algumas estratégias

para melhorar a interpretação do PPE, com base nos resultados deste projeto e, também, na experiência que o autor teve ao estagiar durante seis meses no PPE, onde teve a oportunidade de observar alguns comportamentos dos visitantes e, também, dos responsáveis do parque.

4. Conclusões e recomendações

Este projeto teve como principal objetivo avaliar o potencial contributo que a interpretação tem, quer para as atrações e destinos turísticos, quer para o próprio turista. Para isso foi necessário compreender bem o que se entende por atração e em que consiste o planeamento da interpretação no âmbito do turismo. Para atingir este objetivo avaliou-se também a interpretação do PPE e procuraram-se novas estratégias para a potenciar.

Neste último capítulo apresentam-se as conclusões mais importantes, emergentes da revisão da literatura realizada no início deste projeto, e procura-se identificar e discutir os resultados mais relevantes do estudo empírico realizado no capítulo anterior, bem como sugerir possíveis estratégias para aumentar o contributo da interpretação no PPE.

Finalmente, serão identificadas as maiores limitações deste projeto, e recomendam-se possíveis áreas de investigação no domínio da interpretação que possam conferir uma maior relevância ao estudo empírico aqui apresentado e, também, completar este estudo.

Na conceptualização do conceito de interpretação concluiu-se que a interpretação é uma atividade recreativa que visa divulgar significados e relações através do uso de objetos originais, de contacto direto ou de meios ilustrativos, não se limitando apenas a fornecer informações factuais. Para que a interpretação seja eficiente é importante apresentar-se um planeamento completo do processo de interpretação, aproveitar as novas tecnologias, qualificar os recursos humanos e atualizar, regularmente, os recursos interpretativos. No processo analisam-se diversas necessidades e oportunidades para a interpretação e apresentação do património, propondo-se soluções racionais e viáveis.

A interpretação necessita de diversos recursos interpretativos durante o seu planeamento, mas também na sua realização, não se devendo limitar à aplicação de um programa informático ou à redação de um só manual técnico. Estes meios podem ser assistidos ou não assistidos, sendo que os não assistidos podem servir como um complemento aos assistidos, não substituindo a competência de um guia, a sua capacidade de adaptação ao público e a possibilidade de obter um feedback direto e eficaz. Todos os meios interpretativos visam dar aos visitantes a informação necessária para que desfrutem melhor

da visita e, também, encorajá-los a um usufruto mais eficiente, quer dos próprios meios interpretativos quer da atração, procurando sempre revelar o significado do património de forma a atrair a atenção dos visitantes e a estabelecer com os habitantes locais uma ligação que transcende a visita, contribuindo, igualmente, para a conservação e valorização do local.

No que diz respeito à avaliação da interpretação, e mais especificamente à avaliação do seu impacto, esta avaliação pode ocorrer em várias fases do projeto de interpretação. Contudo, a avaliação ocorre, geralmente, após a implementação do projeto interpretativo, avaliando os seus resultados e impactos. Estes, como já visto, vão desde a melhoria da experiência, da influência cognitiva, afetiva e comportamental nos visitantes à influência da interpretação na proteção e valorização da atração e dos destinos. Deve-se ter em conta não só os resultados projetados mas também os inesperados. Estes resultados podem revelar impactos positivos e/ou negativos e ajudar na avaliação da forma como a interpretação afeta os visitantes. Na avaliação dos recursos interpretativos o custo e a exatidão dos dados recolhidos estão bastante relacionados, sendo que os custos refletem, maioritariamente, o tempo despendido na recolha e análise dos dados. A avaliação pode ser um processo dispendioso, mas as conclusões que daí se obtêm são, geralmente, de grande importância para o aumento de eficácia de todo o projeto interpretativo.

Em relação ao PPE, ele é um dos *ex-libris* da cidade de Coimbra e pretende representar, divulgar e valorizar o património português existente em todo o país e, também, nas ex-colónias. Ao longo das cinco áreas temáticas desta atração encontram-se mais de cem elementos patrimoniais, desde o património continental Português mais importante (mosteiro da Batalha, mosteiro de Alcobaça e Mosteiro dos Jerónimos, por exemplo), ao património de Coimbra (Universidade, Mosteiro de Santa Clara) e das zonas Insulares e de Expressão Portuguesa (Madeira, Açores, Angola, Macau). Existem ainda três museus, que ilustram e descrevem, cada um deles, a História Portuguesa do Traje, da Marinha e do Mobiliário. O PPE tem uma grande importância como testemunho da História de Portugal e de uma cultura singular, estabelecendo com o visitante uma ponte entre o passado e o presente de Portugal.

O projeto interpretativo do PPE centra-se, essencialmente, no uso de placas direcionais, painéis interpretativos e visitas guiadas por todo o parque, bem como em placas de

identificação. A utilização de algumas atividades e animação complementam a interpretação existente, tendo-se utilizado também algumas publicações e meios de comunicação de modo a promover o PPE e aumentar o número de visitantes desta atração.

Quanto às conclusões do estudo empírico, é importante relembrar a definição de interpretação - atividade recreativa que visa divulgar significados e relacionamentos através do uso de objetos originais, de contacto direto ou de meios ilustrativos, não se limitando apenas a fornecer informações factuais – e o objetivo principal do projeto – avaliar o contributo que a interpretação tem quer para as atrações e destinos turísticos quer para o próprio turista. Outro aspeto importante é o facto de o público-alvo do PPE ser maioritariamente infantil-juvenil, sendo que também a maioria dos adultos Portugueses vão unicamente para acompanhar crianças.

De facto, quase todo o espaço do PPE fornece, essencialmente informações factuais. Apesar do grande potencial interpretativo do PPE, os adultos limitam-se a ver o espaço e a apreciar a arquitetura do património existente, sendo a mais-valia interpretativa um pouco reduzida. A maioria afirma ter aprendido pouco, ou quase nada, de novo, sendo que os adultos com crianças vão quase sempre só para tomarem conta delas, mais do que propriamente para visitar o PPE.

A partir da opinião dos visitantes estrangeiros, que valorizam muito o aspeto cultural da visita e que consideram o PPE como uma “ponte” entre eles e o património Português, querendo muitas vezes, depois da sua visita, conhecer o resto do país e do património, muitas vezes à procura de mais informação sobre o que viram, e sabendo da experiência lúdica, familiar e cognitiva que o PPE proporciona a alguns visitantes Portugueses, deveria-se apostar num projeto interpretativo mais ambicioso que, potenciado pela vontade de voltar ou recomendar o PPE que a maior parte dos visitantes tem, poderia trazer ainda mais visitantes ao PPE. Atualmente a direção do PPE aposta em atividades pedagógicas e de animação direcionadas, unicamente, para as crianças. A falta de informação sobre a História e a caracterização do património existente, de um guia, em papel e/ou áudio, e de atividades nas quais os adultos pudessem participar em conjunto, ou não, com as crianças, são aspetos que, desde já, deveriam ser resolvidos. Claro que não é fácil para a direção do PPE apostar num projeto interpretativo ambicioso devido aos potenciais custos e riscos envolvidos e, principalmente, à imagem que o próprio PPE transmite, desde logo pelo seu

nome. A imagem de ser um local para “Pequenitos” transforma o PPE, muitas vezes, mais num parque infantil do que propriamente numa atração turística, minimizando toda a sua mais-valia interpretativa na valorização do património Português existente (o seu principal e primeiro objetivo aquando da sua construção).

É importante e vital para a interpretação do PPE que se aposte num projeto que vise uma maior valorização de todo o espaço e não só na sua manutenção. Este projeto devia incluir os seguintes aspetos:

- Criação de um guia do PPE com a informação mais importante sobre cada um dos elementos patrimoniais existentes, traduzido em várias línguas;
- Atualizar os painéis e expositores interpretativos com informação mais detalhada acerca da sua História, cultura ou outros aspetos de curiosidade relevante, de modo a potenciar um maior conhecimento do património apresentado por parte dos visitantes;
- Criação de atividades apropriadas para o público mais adulto, com o objetivo de promover e valorizar o património existente junto deste segmento;
- Potenciar o passeio no “Expresso dos Pequenitos” como uma mais-valia interpretativa, nomeadamente como visita guiada;
- Estabelecer redes de parcerias com outros monumentos Portugueses, de modo a trazer mais visitantes ao PPE e vice-versa, através, por exemplo, da divulgação e contactos com diferentes agências de viagens.

Em conclusão, poder-se-á dizer que o objetivo deste projeto de avaliar o potencial contributo da interpretação, quer para a atração turística quer para o turista, através da revisão de literatura, foi cumprido. Já em relação ao estudo empírico, face às limitações encontradas, este objetivo apenas foi parcialmente atingido. Algumas dessas limitações passaram por alguma falta de recursos interpretativos no PPE, pela inexperiência do autor na recolha de dados por entrevista e pela falta de disponibilidade dos visitantes em fazerem a entrevista (respondendo muito diretamente e rapidamente). Outra limitação importante foi a época do ano em que decorreu o estágio do autor (Outubro a Abril), limitando a sua análise do estudo empírico, nomeadamente na época alta do PPE (Junho a Agosto). Por fim, para uma análise mais cuidada e aprofundada, seria necessário saber a percentagem de

visitantes estrangeiros que o PPE recebe, desde logo para avaliar o contributo que o PPE poderia dar na potenciação dos recursos patrimoniais Portugueses por todo o mundo.

Para futuros projetos de investigação, poderão ser realizados outros tipos de avaliação da interpretação, desde logo a avaliação das necessidades em termos de interpretação. Será importante saber se existe mesmo a necessidade de um projeto interpretativo no PPE e o que será preciso fazer para a satisfazer. Claro que em teoria um novo projeto interpretativo parece ser vital e um possível “motor” para um “novo” PPE, mas quererá a administração mudar a imagem do PPE? E estarão os visitantes recetivos a essa mudança da imagem?

Caso a avaliação da necessidade de um projeto interpretativo seja positiva, poderão ser feitos, igualmente, outros tipos de avaliação (*design* e planeamento, processo e eficiência) após o início e durante a implementação do projeto interpretativo.

Espera-se que, com o contributo deste projeto, no futuro mais avaliações à interpretação de atrações turísticas Portuguesas possam vir a ser feitas de modo a contribuir, ainda mais, para a valorização cultural e histórica do património Português.

Por fim, esta investigação pode ser um ponto de partida para uma avaliação mais completa da interpretação do PPE, desde logo tendo em conta outros públicos como as crianças ou outras épocas do ano onde a procura é maior e mais diferenciada.

Referências Bibliográficas

Ablett G., P. e Dyer K., P. (2010). Heritage and hermeneutics: towards a broader interpretation of interpretation. *Current Issues in Tourism*, Vol.12 n°3, pp.209-233.

Adelman, L., Falk, J. e James, S. (2000). Impact of national aquarium in Baltimore on visitors' conservation attitudes, behavior, and knowledge. *Curator*, Vol.43 n°1, pp.33-61.

AIP – Asociación para la Interpretación del Patrimonio, acedido em 1 de Novembro de 2011, em <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

Archer, D. e Wearing, S. (2002). Interpretation and marketing as management tools in national parks: Insights from Australia. *Journal of Retail & Leisure Property*, Vol.2 n°1, pp.29-39.

Buckley, R. (2002). Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management. *Annals of Tourism Research*, Vol.30 n°2, pp.497-500.

Buckley, R. (2003). Environmental inputs and outputs in ecotourism: Geotourism with a positive triple bottom line. *Journal of Ecotourism*, Vol.2 n°1, pp.76-82.

Boni, V. e Quaresma Jurema, S. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, Vol.2 n°1, pp.68-80.

Cable, T. e Beck, L. (1995). *Interpretation of cultural and natural resources*. State college, Pennsylvania: Venture.

Cassel, S. H., e Pashkevich, A. (2011). Heritage tourism and inherited institutional structures: The case of Falun Great Copper Mountain. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.11 n°1, pp.54-75.

Cherem, C. e Driver, B. (1983). Visitor employed photography: A technique to measure common perceptions of natural environments. *Journal of Leisure Research*, Vol.15 n°1, pp.65-83.

Costa, C., Rocha (2005). *A Entrevista*. Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.

Cossons, N. (1989). Heritage tourism - trends and tribulations. *Tourism Management*, Vol.10 n°3, pp.192-194.

Derojas, C. e Camarero, C. (2007). Visitors' experience, mood and satisfaction in a heritage context: Evidence from an interpretation center. *Tourism management*, Vol.29 n°3, pp.525-537.

Diamond, J. (1986). The behavior of family groups in science museums. *Curator*, Vol.29 n°2, pp.139-154.

Diamond, J. (1999). *Practical evaluation guide: Tools for museums & other informal educational settings*. AltaMira Press.

Economou, M. (1998). The evaluation of Museum multimedia applications: lessons from research. *Museum Management and Curatorship*, Vol.17 n°2, pp.173-187.

Falk H., J. (1997). *Testing a museum exhibition design assumption: effect of explicit*

labeling of exhibit clusters on visitor concept development. John Wiley & Sons, Inc.

Fallon D., L. e Kriwoken K., L. (2003). Community involvement in tourism infrastructure – the case of Strahan Visitor Centre, Tasmania. *Tourism Management*, Vol.24 n°3, pp.289-308.

Goodall, B. (1993). Industrial heritage and tourism. *Built Environment*, Vol.19 n°2, pp.92-146.

Goodey, B. (1979). London's heritage deserves interpretation. *London Journal*, Vol.5 n°2, pp.256-261.

Guerra, F., Sureda J. e Castells, M. (2008). *Interpretación del patrimonio – Diseño de programas de âmbito municipal.* Editorial UOC.

Ham, S. (1982). *Familiarity and adaptation: a study of family attendances at interpretive activities.* Ph.D. Thesis - University of Idaho, Idaho.

Ham, Sam H. (1986). Social Program Evaluation and Interpretation. Chapter 1 in *Interpretive Views Evaluating Interpretation in the National Park Service*, Machlis, G.E. (ed.). Washington, D.C.: National Parks and Conservation Association, 9-37.

Ham, S. (2007). Can interpretation really make a difference? Proceedings of the Interpreting World Heritage Conference.

Ham, S. e Weiler, B. (2002). Toward a theory of quality in cruise-based nature guiding. *Journal of Interpretation Research*, Vol.7 n°1, pp.29-49.

Ham, S. e Weiler, B. (2007). Development of a research-based tool for evaluating interpretation. National library of Australia Cataloguing-in-Publication.

Haguette, T. (1997). *Metodologias qualitativas na Sociologia.* 5a edição. Vozes Petrópolis.

Henderson, J. (2000). Attracting tourists to Singapore's Chinatown: A case study in conservation and promotion. *Tourism Management*, Vol.21 n°5, pp.525-534.

Henderson, J. (2000). War as a tourist attraction: the case of Vietnam. *International Journal of tourism research*, Vol.2 n°4, pp.269-280.

Henderson, J. (2001). Heritage, identity and tourism in Hong Kong. *International Journal of Heritage Studies*, Vol.7 n°3, pp.219-235.

Henderson, K. e Bialeschki, D. (1995). *Evaluating leisure services: making enlightened decisions.* Venture Publishing, State College, Pennsylvania.

Hinton, M. (1998). The Victoria and Albert Museum Silver Galleries II: Learning Style and Interpretation Preference in the Discovery Area. *Museum Management and Curatorship*, Vol.17 n°3, pp.253-294.

Hobbs, D. (1987). Strategy for needs assessments. In Johnson, D., Clancy, M. & Summers, G. (Eds.), *Needs assessment: theory and methods.* Iowa State University Press, Ames, Iowa, pp.20-34.

IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico, acedido em 6 de Novembro de 2011, em www.igespar.pt

IEF – Instituto Estadual de Florestas do Brasil (2011), acedido em 3 de Novembro de 2011, em www.ief.mg.gov.br

INE – Instituto Nacional de Estatística (2011), acedido em 6 de Novembro de 2011, em www.ine.pt

Interpretación del Patrimonio – Jorge Miranda Morales (2008), acedido em 4 de Novembro de 2011, em <http://interpretacionpatrimonio.blogspot.com/>

Jacobson, S. (1987). Conservation education programs: Evaluate and improve them. *Environmental Conservation*, Vol.14 n°3, pp.201-206.

Jacobson, S. (1999). *Communication skills for conservation professionals*. Island Press, Washington DC

Kim Jin, K. (2007). *Visitor Interpretation and Sustainable Tourism*. Doctor of Philosophy Thesis, School of Management, University of Surrey.

Kotler, P. (1998). Administração de marketing: análise, planeamento, implementação e controle. Atlas Editora.

Larsen, D. (2003). *Meaningful interpretation – how to connect hearts and minds to places, objects and other resources*. Eastern National

Lackey K., B., Ham H., S. e Hall E., T. (2002). *Tests of perceived risk and attention paying to bear safety signs in Yosemite National Park*. Department of Resource Recreation & Tourism, University of Idaho

Lee, T. H. (2011). How recreation involvement, place attachment and conservation commitment affect environmentally responsible behavior. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.19 n°7, pp.895-915.

Lennon, J. J., e Foley, M. (1999). Interpretation of the unimaginable: The U.S. Holocaust Memorial Museum, Washington, D.C., and "dark Tourism". *Journal of Travel Research*, Vol.38 n°1, pp.46-50.

Loomis, R. (1987). *Museum visitor evaluation: New tool for management*. American Association for State and Local History, Nashville, Tennessee.

Loulanski, T., e Loulanski, V. (2011). The sustainable integration of cultural heritage and tourism: A meta-study. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.19 n°7, pp.837-862.

Luck, M. (2003). Education on marine mammal tours as agents for conservation – but do tourists want to be educated? *Ocean & Coastal Management*, Vol.46 n°9-10, pp.943-956.

Machlis, G. e McKendry, J. (1989). *Visitor Service Project Phase III: Techniques for evaluating interpretation*. University of Idaho, Moscow, Idaho.

Madin, E. e Fenton, D. (2004). Environmental Interpretation in the great barrier reef marine park: An assessment of programme effectiveness. *Journal of Sustainable Tourism*,

Vol.12 n°2, pp.121-137.

Mason, P. (2007). Zoos as heritage tourism attractions: A neglected area of research?. *International Journal of Heritage Studies*, Vol. 5 n°3-4, pp193-202.

Medlin C., N. e Ham H., S. (1992). Prepared for the USDA Forest Service Intermountain Region. Department of Resource Recreation and Tourism, College of Forestry Wildlife and Range Sciences, University of Idaho.

Miles F. S., W. (2002). Auschwitz: Museum Interpretation and Darker Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol.29 n°4, pp.1175-1178.

Millar, S. (1989). Heritage management for heritage tourism. *Tourism Management*, Vol.10 n°1, pp.9-14

Morales, J. (2000). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio: el arte de acercar el Legado natural y cultural al público visitante*. Junta de Andalucía. Sevilla.

Morales, J. (2009). *Bases para la Definición de Competencias en Interpretación del Patrimonio*. Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio CENEAM, España.

Marek M., N. (2005). Evaluating a museum as a tourist product using the servqual method. *Museum Management and Curatorship*, Vol.20 n°3, pp. 235-250.

Moscardo, G. (1996). Mindful visitors: Heritage and Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol.23 n°2, pp.376-397.

Moscardo, G. (1998). Interpretation and sustainable tourism: Functions, examples and principles. *The Journal of Tourism Studies*, Vol. 9 n°1, pp.2-13.

Moscardo, G. (1999). Communicating with two million tourists: A Formative evaluation of an interpretive brochure. *Journal of Interpretation Research*, Vol.4 n°1, pp.22-37.

Moscardo, G. (2000). Understanding wildlife tourism market segments: An Australian marine study. *Human Dimensions of Wildlife*, Vol.5 n°2, pp.36-53.

Nuryanti, W. (1996). Heritage and postmodern tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol.23 n°2, pp.249-260.

OMT – Organização Mundial do Turismo (2011), acessido em 1 de Novembro de 2011, em www.unwto.org

Pestana, M. H. e Gageiro, J. N. (2005). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Pope, M. K., Sievert, A. K., e Sievert, S. L. (2011). From Pioneer to Tourist: Public Archaeology at Spring Mill State Park. *International Journal of Historical Archaeology*, Vol.15 n°2, pp.206-221.

Poria, Y., Biran, A. e Reichel, A. (2006). Heritage site management: Motivations and expectations. *Annals of Tourism Research*, Vol.55 n°1, pp.162-178.

Poria, Y., Biran, A., e Reichel, A. (2009). Visitors' preferences for interpretation at heritage

sites. *Journal of Travel Research*, Vol.48 n°1, pp.92-105.

Porto, S. M. C., Leanza, P. M., e Cascone, G. (2011). Developing Interpretation Plans to Promote Traditional Rural Buildings as Built Heritage Attractions. *International Journal of Tourism Research*. doi: 10.1002/jtr.869

Pope K., M., Sievert K., A. e Sievert L., S. (2011). From pioneer to tourist: Public Archaeology at Spring Mill State Park. *International Journal of Historical Archaeology*, Vol.15 n°2, pp.206-221.

Portugal dos Pequenitos (2011), acedido em 1 de Novembro de 2011, em <http://www.portugaldospequenitos.pt/>

Raasch, U. (2004). *Interpretation as a Visitor Management Tool in National Parks*. European Tourism Management Thesis, Bournemouth University.

Raivo, P. J. (2002). War history sites and sights in Finland. *Sotahistorialliset matkakohteet Suomessa*, Vol.114 n°3, pp.125-136.

Riddick, C. e Russell, R. (1999). *Evaluative research in recreation, park, and sport settings: searching for useful information*. Sagamore Publishing, Champaign, Illinois.

Roggenbuck, J., Williams, D. e Bobinski, C. (1992). Public-private partnership to increase commercial tour guides' effectiveness as nature interpreters. *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol.10 n°2, pp.41-50.

Rossi H., P. e Freeman E., H. (1993). *Evaluation: A systematic approach*. SAGE Publications Inc.

Rossi, P., Freeman, H. e Lipsey, M. (1999). *Evaluation: A systematic approach* (6th ed.). Sage Publications, Inc.

Ryan, C. e Saward, J. (2004). The zoo as ecotourism attraction – Visitor reactions, perceptions and management implications: the case of Hamilton Zoo, New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.12 n°3, pp-245-266.

Schouten, F. (2002). Product development for heritage sites: A case study. *Tourism (Zagreb)*, Vol.50 n°3, pp.283-291.

Schulhof, R. (1990). Visitor response to a native plant habitat exhibit. *Visitor Behavior*, Vol.5 n°4, pp.11-12.

Schuman, H. e Scott, J. (1987). Problem in the use of survey questions to measure public opinions. *Science*, Vol.236 n°4804, pp.957-959.

Sharpe, G. (1982). *Interpreting the environment*. John Wiley & Sons, New York.

Simões, A. (2009). *Posicionamento estratégico da cidade de Coimbra face a potenciais concorrentes*. Aveiro: Universidade de Aveiro. Dissertação de Mestrado.

Stokking, K., van Aert, L., Meijberg, W. e Kaskens, A. (1999). *Evaluating Environment Education*. IUCN – The World Conservation Union.

- Tubb N., K. (2003). An evaluation of the effectiveness of interpretation within Dartmoor National Park in reaching the goals of sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.11 n°6, pp.476-498.
- Uzzell, D. L. (1986). Environmental interpretation and education (Warrington). *Review of Environmental Education Developments*, Vol.14 n°3, pp.8-10.
- Uzzell, D. L. (1996). Creating place identity through heritage interpretation. *International Journal of Heritage Studies*, Vol.1 n°4, pp.219-228.
- Varley, P., e Medway, D. (2011). Ecosophy and tourism: Rethinking a mountain resort. *Tourism Management*, Vol.32 n°4, pp.902-911.
- Veal, Anthony (2006). *Research Methods for Leisure and Tourism*. Pearson Education
- Wagar, J. (1976). Evaluating the effectiveness of interpretation. *Journal of Interpretation*, Vol.1 n°1, pp.1-8.
- Weaver B., D. (2005). Comprehensive and minimalist dimensions of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, Vol.32 n°2, pp.439-455.
- Weiler, B. e Ham, S. (2004). *Relationships between tourist and trip characteristics and visitor satisfaction: a case study of the Panama canal watershed*. Monash University.
- Zeppel, H. e Muloin, S. (2008). Aboriginal Interpretation in Australian Wildlife Tourism. *Journal of Ecotourism*, Vol.7 n°2, pp.116-136.
- Ziegler, J., Dearden, P., e Rollins, R. (2012). But are tourists satisfied? Importance-performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico. *Tourism Management*, Vol.33 n°3, pp.692-701.

ANEXO I

Guião da entrevista aos visitantes do Portugal dos Pequenitos

Português

A presente entrevista insere-se num projeto de investigação de mestrado, tendo por base a interpretação no Turismo. Este projeto de investigação tem como principal objetivo, avaliar o contributo que a interpretação tem, quer nas atrações e destinos turísticos, quer para o próprio turista. A sua resposta é extremamente importante para a realização deste projeto e garantimos a confidencialidade dos dados fornecidos.

Muito obrigado pela sua imprescindível colaboração!

1. Já tinha visitado o Portugal dos Pequenitos (PPE) anteriormente? Se sim, quantas vezes?
2. Pesquisou informação sobre o PPE antes desta sua visita ao PPE? (que meios utilizou para obter essa informação)
3. Durante esta visita, que informação fornecida no PPE considerou ser mais interessante? A linguagem utilizada era clara?
4. O que aprendeu de novo?
5. Esta sua visita aumentou o seu interesse por locais históricos/culturais, por determinado património histórico e cultural ou por determinados acontecimentos da história? Se sim, por quais?
6. A informação contribuiu para que ficasse com bom humor ou, pelo contrário, aborrecido? Porquê?
7. Fez uma visita guiada? O que achou da visita (guia, velocidade, informação...)
8. O que gostou mais durante esta sua visita ao PPE? E menos? Porquê?
9. O que se pode melhorar no PPE?
10. De que área(s) do PPE gostou mais? E de que área(s) gostou menos?
11. Quanto tempo passou no PPE, aproximadamente? Qual a área em que passou mais tempo?
12. Gostaria de ter recebido mais informação? Sobre quê?
13. O que acha que vai recordar desta visita?
14. Pretende voltar ao PPE? No próximo ano? Entre um a três anos? Mais de três anos?
15. Recomendaria o PPE a algum conhecido? Porquê?
16. Viajou inserido/a num grupo? Incluindo você, quantas pessoas vieram consigo?
17. Qual é o seu país de residência?

18. Costuma visitar Portugal? No caso de ser Português, costuma ir mais de férias para o estrangeiro ou opta por visitar Portugal?

Inglês

This interview is part of a master's research project, based on the interpretation in tourism. The main objective of this research project is to assess the contribution that the interpretation has both on the attractions, tourist destinations and on the tourist himself. Your response is very important for the realization of this project and we guarantee the confidentiality of the data provided.

Thank you very much for your invaluable collaboration!

1. Have you ever been in Portugal dos Pequenitos? If yes, how many times?
2. Did you research any information about PPE before your visit? If yes, where?
3. Throughout this visit, what information was more interesting? Was the language clear?
4. Did you learn anything new?
5. Did this visit increase your interest on cultural / historical sites or certain events of our History? If yes, which ones?
6. Did the information contribute for your good mood or, on the contrary, dull? Why?
7. Did you have a guided visit? What did you think about it?
8. What did you enjoy more throughout your visit? And less?
9. What do you think that PPE can improve?
10. Which area did you enjoy more? And less?
11. How much time did you spend in this visit? In which area did you spend the most of the time?
12. Did you like to have received more information? About what?
13. What do you think you will remember from this visit?
14. Do you want to come back? When?
15. Do you recommend PPE to any friend? Why?
16. Have you been inserted in a group? Including you, how many were you?
17. Where are you from?
18. How often do you visit Portugal?

ANEXO II

Respostas dos visitantes à entrevista

a) Visitante português(esa) que visita o PPE acompanhado de crianças com menos de 6 anos.

1.

1. Não
2. Não
3. Cronograma das atividades do dia. Sim, era clara.
4. Nada
5. Não
6. Feliz
7. Não
8. As casinhas regionais porque as crianças podem brincar lá dentro
9. Mais interatividade e animação
10. Gostei de todas mas as Casinhas foi a que gostei mais, pena estarem em obras.
11. 2h. Passei mais tempo nas casinhas por causa das crianças
12. História.
13. As crianças a brincarem nas casinhas
14. Sempre que as crianças quiserem
15. Sim. Local com património de Portugal e onde as crianças se divertem, aprendendo
16. Não. Marido e 2 filhos
17. Portugal
18. Sim. Costumo visitar mais locais portugueses

2.

1. Sim. Muitas vezes quando era mais pequena
2. Não
3. Pavilhão do Brasil. Sim
4. Nada
5. Não
6. Muito bom humor
7. Não
8. De tudo em geral
9. Mais informação à entrada dos pavilhões
10. Da parte dos monumentos e das casinhas. Gostei pouco das colónias
11. 1h30. Casinhas pois tenho um filho pequeno
12. Não
13. Tudo
14. Sim. Mais de três anos
15. Sim. Porque é uma maneira diferente das crianças aprenderem história

16. Não
17. Portugal
18. Quase sempre Portugal

3.

1. Não. 1ª vez
2. Não. Apenas vim pelo meu filho
3. Atividades durante o dia no PPE
4. Nada
5. Não
6. Fiquei de bom humor devido às brincadeiras com o meu filho
7. Não
8. O palhaço. Algumas casinhas em obras
9. Mais animação
10. Casinhas. Nenhuma
11. 3h. Nas casinhas
12. Não
13. As brincadeiras com o meu filho
14. Sim. Mais algumas vezes para passar tempo em família
15. Sim. É um espaço ao ar livre onde se passa bom tempo em família
16. Não. Eu, o meu marido e o meu filho
17. Portugal
18. Férias no estrangeiro. Fins de semana e feriados em Portugal

4.

1. Não. Em adulto é a primeira vez
2. Vi na net
3. O motivo da visita é meramente para estar com o sobrinho
4. Nada. Já vi quase tudo
5. Não. Já tenho muito
6. Sim
7. Não
8. Tá um bocado parado. De resto está tudo bom
9. Remodelação. Obras
10. Casinhas e parte monumental
11. Toda a tarde. Casinhas.
12. Não. Existe a suficiente
13. Parte de Coimbra porque se lembra de lá andar quando era pequeno
14. Sim. Caso tenha filhos
15. Sim
16. Não
17. Português

18. Ambos

5.

1. Sim. Mais de 5 vezes.
2. Não
3. Nada a apontar
4. Nada
5. Não. Já conhecia a maior parte do património
6. Só o facto de estar com o meu neto faz-me andar feliz
7. Não
8. As brincadeiras com o palhaço. Não tendo nada a apontar negativamente
9. Nada a apontar
10. Gostei de tudo
11. Uma manhã
12. Não
13. Estar com o meu neto
14. Sim. Logo se vê, depende do meu neto
15. Claro que sim. É uma das maiores atrações de Coimbra
16. Não. Só com o neto
17. Portugal
18. Não costumo viajar muito

b) Visitante português(esa) que visita o PPE acompanhado de crianças com mais de 6 anos

1.

1. Sim. No máximo 2 vezes.
2. Sim. No site do PPE na Internet
3. Os folhetos à entrada e os sinalizadores que identificam os espaços
4. As culturas dos PALOPs
5. Sim. Por ambas as situações. Despertou-me o interesse em conhecer ao vivo o património Português.
6. Bom humor. Aprende-se sempre algo de novo.
7. Sim. Foi feita de uma forma agradável a qual deu para reter bastantes informações.
8. Tudo. Porque conheci todo o património Português
9. A manutenção do espaço devia ser mais cuidada
10. A que gostei mais foi a do Portugal Monumental. Menos a das casinhas pois estão muito degradadas
11. 3horas. Onde passei mais tempo foi nas casinhas.
12. Recebi o suficiente.
13. As casinhas.

14. Não sei.
15. Possivelmente. Dado que o preço é um fator que neste momento interfere. E depois chegamos às casinhas para ver obras.
16. 2 adultos e uma criança
17. Portugal
18. Neste momento mais por Portugal. Espero ir a África um dia, se possível.

2.

1. Sim. Já tinha vindo em infância e outras 2 vezes com o meu filho
2. Sim. Das atividades do dia na Internet
3. Atividades do dia
4. Nada
5. Não
6. Bom humor
7. Não
8. Gostei de tudo no geral. É um espaço muito agradável. Pena as casinhas estarem em obras
9. Mais atividades
10. Gostei do espaço todo
11. 2 a 3h
12. Não
13. O tempo com o meu filho
14. Não sei ainda. Mas gosto muito de cá vir com o meu filho
15. Sim. Espaço ao ar livre onde se passa um bom tempo e onde podemos ver vários monumentos da nossa História
16. Não. Só eu e o meu filho.
17. Portugal
18. Opto quase sempre por Portugal. Gosto também de viajar pela Europa

3.

1. 2ª vez com o meu filho. Já tinha vindo quando era mais pequeno
2. Não. Já conhecia
3. Nenhuma em especial
4. Nada
5. Nem por isso
6. Não a informação, mas sim o tempo passado com o meu filho
7. Não
8. A animação do PPE. Obras
9. Informação existente
10. Gosto de tudo no geral. Pena as casinhas estarem em obras
11. 2 a 3h
12. Não

13. Brincadeiras com o meu filho
14. Depende da vontade do meu filho
15. Bom espaço para estar com as crianças
16. Não. Só com o meu filho
17. Portugal
18. Praia e neve no estrangeiro. Portugal e Europa para conhecer culturalmente

4.

1. Não. O meu marido veio em negócios e aproveitei para conhecer o PPE com o meu filho
2. Não. Só tinha conhecimento da existência do PPE
3. Nada a apontar
4. Conheci melhor a evolução das peças existentes nos museus. Algumas casas regionais não conhecia.
5. Não. Gosto muito de conhecer locais novos e aproveito a profissão do meu marido para os conhecer, constantemente
6. Gostei muito
7. Não
8. O enquadramento de todo o espaço. Muito bem concebido. Nada a apontar de mal, à exceção das obras das casinhas (que mesmo assim se compreende)
9. Mais informação histórica
10. Museus, Lisboa e Parte Monumental
11. 2h
12. História. Para que o meu filho aprendesse também um pouco mais
13. Todo o espaço
14. Não sei. Se tiver oportunidade porque não
15. Sim. Local muito bonito, rico e simpático.
16. Não, vim só com o meu filho
17. Portugal
18. Ando sempre a viajar, um pouco por todo o lado

5.

1. Não. É a 1ª vez. Uns amigos vieram, gostaram muito e disseram-nos para vir
2. Não
3. A dos museus.
4. Evolução do traje Português. Não conhecia e está muito interessante. A minha filha gostou muito por causa das bonecas
5. Não.
6. Bom humor
7. Não
8. Achei mal não nos informarem das obras que estão a decorrer, mesmo que sejam necessárias. Todo o espaço está fantástico.
9. Nada a apontar.

10. Museus. Não houve nenhuma que não gostasse, se bem que a das colónias é a mais pobrezinha.
11. Tarde inteira
12. Como já referi achei mal a parte das obras. Quanto ao resto está fantástico
13. O Museu do Traje
14. Não sei. Logo se vê
15. Claro que sim. É um espaço ímpar no país
16. Não. Eu, o meu marido e a minha filha
17. Portugal
18. Depende da altura do ano, mas passamos mais tempo em Portugal

c) Visitante português(esa) que visita o PPE em casal ou pequeno grupo (sem crianças)

1.

1. Já. Com o lar de idosos onde estou a residir
2. Não
3. Nenhuma em especial
4. Nada. Já conhecia
5. Não
6. Bom humor
7. Não
8. O tempo agradável com os meus amigos do lar
9. Algumas atividades para seniores
10. Coimbra. Casinhas (obras)
11. 3h
12. História do património existente
13. Resposta da 8 (O tempo agradável com os meus amigos do lar)
14. Gostaria de voltar mais vezes pois é sempre um dia diferente da monotonia do lar
15. Sim. Resposta da 14 (Por se passar sempre um dia diferente na nossa idade)
16. Sim. Por volta de 10 pessoas
17. Portugal
18. Só Portugal

2.

1. Não
2. Internet
3. Nenhuma
4. Nada

5. Já conhecia a maior parte do património. Gostei muito dos museus
6. Sempre de bom humor
7. Não
8. Museus. Nada de mais
9. Interatividade e informação do património
10. Museus. Casinhas, pois estão em obras
11. 2h
12. Obras nas casinhas na entrada do PPE
13. Museu do Traje
14. Quando tiver filhos sim
15. Sim. Muito acolhedor e possibilidade de ver o património Português mais importante
16. Só eu e o meu marido
17. Portugal
18. 50% 50%

3.

1. Não
2. Não. Já tinha ouvido falar por amigos só
3. Nenhuma a apontar. Sim, era
4. Alguma História de Portugal, principalmente nos museus
5. Sim. Pelo património português existente no País
6. Sim. De bom humor. É um espaço onde se anda à vontade e as pessoas são simpáticas
7. Não
8. Museus. Casas em obras
9. Mais informação sobre o património existente. Audioguias
10. Pavilhões Coloniais e Monumental. Casinhas em obras
11. Tarde
12. Obras a decorrer à entrada.
13. Museus
14. Nunca se sabe. Possivelmente
15. Sim. Como já disse é um espaço que vale a pena visitar pelo património existente
16. Não. Só com a minha namorada.
17. Portugal
18. Sempre que possível Portugal

4.

1. Sim, muitas mas há muitos anos
2. Não. Já conhecíamos
3. Nada de novo

4. Um pouco mais sobre a evolução do traje, marinha e mobiliário português (museus)
5. Não. Gostamos muito de viajar e já o fazemos há muito tempo
6. Bom humor
7. Não
8. Gostámos de ver as casinhas em obras pois já precisavam da última vez que cá estivemos. Pena o atraso delas e as termos apanhado
9. Atividades seniores
10. Museus. Não existiam da última vez
11. Manhã
12. Nada a apontar
13. Museus
14. Nunca se sabe. Talvez com os filhos e os netos
15. Claro. Espaço onde as crianças podem brincar e onde nós os seniores relembramos a criança que há em nós.
16. Sim, somos 3 casais
17. Portugal
18. Andamos por todo o lado. Já conhecemos a Europa quase toda, parte de África e Ásia e o Brasil. Portugal, pois já conhecemos o mais importante mas é muito bom e calmo para descansar também

5.

1. Não. Viemos a Coimbra visitar uns amigos da Universidade, os quais vieram connosco até cá
2. Não
3. Nada a apontar
4. História do património dos museus e algumas casas regionais que não conhecia
5. Não
6. Bom Humor
7. Não
8. A parte monumental de Lisboa pois está muito bonita e, sendo natural de lá, foi a qual com que mais me identifiquei
9. Reabilitação do espaço
10. Lisboa. A que gostei menos foi a parte das colónias e Ilhas
11. 2h
12. Nada a apontar
13. Tudo um pouco. Estar com os meus amigos se calhar
14. Não. Só se for com filhos
15. Sim. Espaço muito bonito e calmo
16. Sim. Vim com o meu namorado e um casal de amigos
17. Portugal

18. Estrangeiro preferencialmente

d) Visitante estrangeiro(a) que visita o PPE em casal ou pequeno grupo (sem crianças)

1.

1. Sim. 3 vezes
2. Sim. Internet
3. Nenhuma em especial. Sim, era.
4. Nada
5. Não
6. Sim.
7. Não
8. Casinhas. Nada a apontar
9. Compor o que está degradado
10. Casinhas. Nada a apontar
11. 1h. Casinhas
12. Não. Está bom.
13. Obras das casinhas
14. Sim. Até 3 anos
15. Sim. É muito bonito e agradável para passear e conhecer
16. Sim. Mais 4 amigos
17. França
18. Sim. Uma vez por ano.

2.

1. No. This is my first time
2. The only information that I got was at Tourism of Coimbra office
3. There is few information in English
4. Portugal has a lot of History and beautiful monuments
5. Yes. I want to visit Batalha and Alcobaca Monasteries
6. Good Mood. Very friendly
7. No
8. Monumental Zone. Regional Houses
9. More information translated
10. Same as 8
11. 4h. Museums
12. Yes. About the monuments past and their description
13. All miniatures at Costume Museum
14. I don't know. But probably not
15. Yes. Because you can get to know a little bit more about Portugal's History

16. No. Just me and my boyfriend
17. United Kingdom
18. My first time in Coimbra. On summer holidays I go, very often, to Algarve

3.

1. No
2. A little. My best friend is from Coimbra and told me information and lent me some books
3. All of it is beautiful. My Portuguese is not good, but I was able to get by
4. Yes. It's more beautiful even than I expected. I love the history
5. Yes. I will research the story of Dom Pedro and Dona Ines and Queen Saint Isabelle
6. Yes. It's so picturesque and interesting
7. No
8. All of it
9. More translators
10. I really loved PPE and Quinta das Lágrimas
11. We just arrived in Coimbra/Santa Clara yesterday. So there is more to come
12. About all places (needs more translators)
13. How beautiful it was a historic full of romantic interesting stories. And the warmth of the people. And the climate.
14. Depends on finances
15. Yes. It's so beautiful
16. Me and my husband
17. Montreal, Canada
18. This is our first time out of Canada

4.

1. Sim. Uma vez
2. Sim. Internet
3. Só a informação do comboio. Linguagem é clara
4. Não muito, mas espero voltar mais vezes
5. Sim. Pelo norte de Portugal
6. Bom humor
7. Não
8. Casas Regionais.
9. Nada à vista
10. Resposta da 8
11. 3 a 4 horas
12. Não
13. Tudo o que vi
14. Sim. Entre um a três anos

15. Sim. Por todos os motivos e mais algum
16. Não. Mulher
17. Brasil
18. Ambos

5.

1. Primeira vez
2. Só no posto de Turismo de Coimbra
3. A dos museus
4. A História do traje e dos navios portugueses
5. Curiosidade em visitar os monumentos existentes ao vivo
6. Brasileiro está sempre bem-disposto
7. Não
8. Tudo no geral. Mas algumas obras são necessárias
9. Nada a apontar
10. Museus. Casinhas pois apesar de serem giras, algumas estavam em obras
11. Tarde
12. Informação sobre o património existente (História)
13. Património Português muito rico
14. Não. Queremos conhecer outros locais de Portugal
15. Sim. Podemos ver todo o património Português num único espaço. Nos museus podemos ver a evolução do exposto ao longo dos tempos
16. Grupo de 5 amigos
17. Brasil
18. 2ª vez. Mas é a primeira em Coimbra

ANEXO III

Relatório de estágio



Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo

Junho 2012

Relatório de Estágio



Portugal
dos Pequenitos

Local de Estágio:	Portugal dos Pequenitos (PPE)
Período:	1 de Outubro de 2011 a 30 de Abril de 2012
Orientadoras de Estágio:	Dra. Maria João Carneiro Dra. Elisabeth Kastenholz
Supervisora de Estágio:	Dra. Maria Lúcia Monteiro
Aluno:	Rui Jorge Gonçalves Costa

Agradecimentos

Agradeço a toda a equipa do PPE que, direta ou indiretamente, contribuiu para o sucesso do meu estágio, integrando-me desde o princípio, principalmente a Dra. Lúcia Monteiro e a Teresa Paulete.

A família merece sempre um lugar de destaque pelos anos que já me aturou e pela paciência que tem. Além dos pais e irmãos, não posso deixar de mencionar os meus três sobrinhos que são sempre uma fonte de paz de espírito e inspiração.

Por fim, agradeço a todos os meus amigos por tudo e mais alguma coisa, principalmente ao meu “tripé”.

Sumário

O presente relatório de estágio enquadra-se na disciplina de Estágio-Projeto, do último ano do Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo, lecionado no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

O estágio decorreu no PPE e teve a duração de seis meses.

Este relatório pretende descrever o local de estágio, assim como as atividades desenvolvidas durante o período de estágio. Pretende também apresentar os conhecimentos, dificuldades e sugestões que foram aparecendo e, em jeito de conclusão, a minha ideia e avaliação global sobre o decorrer do mesmo.

Índice

1.	Introdução	1
2.	Apresentação da cidade de Coimbra	2
	a. Oferta Turística	3
	b. Procura Turística	4
3.	Caracterização do PPE	6
	a. Oferta do PPE	6
	b. Procura do PPE	7
	c. Tipologia dos visitantes	8
	d. Gestão do PPE	9
	e. Visitas	9
	f. Ações de comunicação e promoção	10
4.	Estágio Curricular	11
	a. Atividades desenvolvidas	12
5.	Conclusão	14
	ANEXO 1 – Exemplos de atividades desenvolvidas no PPE	15

1. Introdução

O presente relatório de estágio enquadra-se na disciplina de Estágio-Projeto do último ano do Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo, lecionado no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro. O estágio decorreu no Portugal dos Pequenitos (PPE) e teve a duração de seis meses, no período compreendido entre 1 de Outubro de 2011 e 30 de Abril de 2012.

A organização é uma das maiores atrações turísticas da cidade de Coimbra, a par com a Universidade, e tem como principal missão representar, divulgar e valorizar o património arquitetónico português a todos os visitantes que aí se deslocam.

A escolha deste local para a realização do estágio foi relativamente fácil pois é uma das principais atrações turísticas da minha cidade natal. De facto, poder ser uma mais-valia no dia-a-dia de uma atração turística com a dimensão do PPE era uma ideia que, desde logo, me animava muito.

Este relatório surge como suporte teórico do estágio e, também, como anexo ao projeto desenvolvido durante o mesmo “Interpretação em Turismo – O caso do PPE”, tendo como objetivo dar a conhecer o local de estágio e o seu enquadramento global, bem como as atividades por mim desenvolvidas.

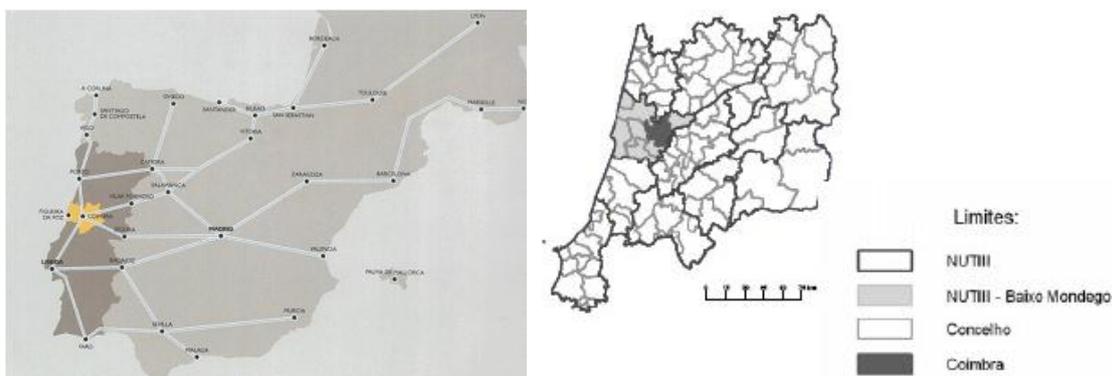
A divisão foi feita em vários capítulos. No primeiro é feita a apresentação da cidade de Coimbra, cidade onde se localiza o PPE. Posteriormente é feita uma caracterização do local de estágio, e o seu enquadramento global, o PPE em si, a sua organização e gestão, assim como a sua caracterização física.

Seguidamente descreve-se o estágio propriamente dito, e todas as atividades por mim desenvolvidas.

Finalmente são referidas as aprendizagens, dificuldades e sugestões relativamente ao meu estágio e ao PPE, bem como uma consideração final sobre os mesmos.

2. Caracterização de Coimbra

Coimbra localiza-se no centro de Portugal Continental, na região do Baixo Mondego. Esta localização é bastante privilegiada pelos principais eixos rodoviários e ferroviários, que a ligam quer às principais cidades nacionais (Lisboa e Porto) quer a Espanha e ao resto da Europa, tornando-a no principal centro económico da região (Figura 1).



Fonte: Turismo de Portugal, adaptado

Figura 1 – Principais acessos à Região Centro; NUT's III da Região Centro

A demografia de Coimbra destaca-se pela elevadíssima densidade populacional, face aos outros territórios comparados, contrariamente ao que acontece com os restantes indicadores demográficos, que são todos eles muito semelhantes (tabela 1).

Tabela 1 – Indicadores demográficos de Portugal, Região Centro e concelho de Coimbra

Territórios	Indicadores Demográficos			
	Densidade Populacional	Taxa de natalidade	Taxa de mortalidade	Índice de envelhecimento
	Nº/Km ²	%		
Portugal	115,4	9,5	10	120,1
Região Centro	84,3	8	11,4	152,9
Baixo Mondego	158,3	8,2	11,2	161,3
Coimbra	411,5	9	10,4	144

Fonte: INE (2010)

No que diz respeito a indicadores económicos, Coimbra apresenta um ganho médio mensal ao nível do de Portugal, contrastando com a média da região Centro e do Baixo Mondego, onde os rendimentos são, substancialmente, mais baixos. Tem ainda uma taxa de desemprego relativamente baixa se comparada quer com Portugal quer com a Região Centro. Já o PIB *per capita*, por falta de dados, não é possível quantificar, mas pode

depreender-se que, sendo o concelho mais rico do Baixo Mondego, no mínimo, se deverá situar aos níveis da média Portuguesa.

Tabela 2 – Indicadores económicos de Portugal, Região Centro e Coimbra

Territórios	Indicadores Económicos		
	PIB <i>per capita</i>	Taxa de desemprego	Ganho médio mensal
	m€	%	€
Portugal	16,1	10,8	1034,2
Região Centro	13,3	7,7	890,1
Baixo Mondego	15,6		974
Coimbra		5,04	1028,7

Fonte: INE (2010)

b. Oferta Turística

No que diz respeito à oferta de alojamento, Coimbra possui apenas 22 dos 54 estabelecimentos hoteleiros existentes no Baixo Mondego e dos 418 existentes na Região Centro.

Em relação à capacidade de alojamento, Coimbra representa perto de 45% da existente no Baixo Mondego. Apesar de representar apenas 6% da capacidade de alojamento da Região Centro, Coimbra é um dos concelhos com maior capacidade de alojamento, sendo só ultrapassado pela Figueira da Foz e Ourém.

Tabela 3 – Nº de estabelecimentos hoteleiros e capacidade de alojamento em Coimbra, Baixo Mondego, Região Centro e Portugal

Território	Nº de estabelecimentos hoteleiros	Capacidade de Alojamento
Portugal	2011	279506
Região Centro	418	38920
Baixo Mondego	54	4869
Coimbra	22	2230

Fonte: INE (2010)

Um dos principais motores da economia local é o turismo, encontrando-se na cidade dos Estudantes, como é popularmente conhecida, património histórico e cultural único (31 monumentos nacionais registados pelo INE, de um total de 43 imóveis culturais em 2010). Há uma predominância de património de natureza religiosa sendo que a maior parte do

património cultural encontra-se no centro histórico. Monumentos como a Universidade de Coimbra, a Igreja de Santa Cruz, as Sés Nova e Velha e o Convento de Santa-Clara-a-Nova cunham a identidade e a consciência Portuguesa singularmente, face à sua riqueza e importância na História de Portugal.

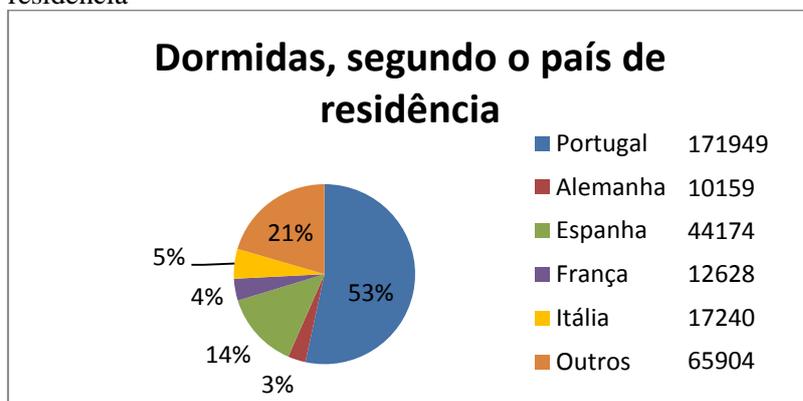
Ao património cultural junta-se um património natural único caracterizado pela sua diversidade ecológica e paisagística, tendo como pano de fundo o rio Mondego. Espaços como o Jardim Botânico, a Reserva Natural do Paul de Arzila, a Mata Nacional do Choupal e a Mata Nacional de Vale de Canas, fazem de Coimbra um tesouro natural para toda a comunidade científica. Estes espaços, que funcionam como suporte à população local, têm um potencial enorme para atividades de educação e sensibilização ambiental.

c. Procura turística

Relativamente ao número de dormidas, Coimbra representa mais de metade das dormidas efetuadas no Baixo Mondego e perto de 10% de toda a Região Centro (tabela 4).

Depois de analisadas as dormidas, verifica-se que a maioria é feita por Portugueses, sendo que as restantes são, maioritariamente, feitas por Europeus, conforme ilustra o gráfico 1.

Gráfico 1 - Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros do concelho de Coimbra, segundo o país de residência



Fonte: INE (2010)

Apesar do grande número de dormidas, a estada média no concelho de Coimbra é relativamente baixa (1,5 noites), comparando com outros concelhos do Baixo Mondego e Região Centro, pois alguns dos outros concelhos são essencialmente de sol e praia (Figueira da Foz; Mira) e termais (Mangualde; São Pedro do Sul), obrigando a um período

de permanência maior. Relativamente à média nacional, este indicador é ainda muito baixo (tabela 4).

Tabela 4 – Nº de dormidas e estada média, nacional e estrangeira, de Coimbra, Baixo Mondego, Região Centro e Portugal

Território	Nº de dormidas	Estada Nacional	Média	Estada Estrangeira	Média
Portugal	37391291	2,8		3,5	
Região Centro	3884548	1,8		2,1	
Baixo Mondego	646474	1,7		1,8	
Coimbra	365465	1,5		1,5	

Fonte: INE (2010)

3. Caracterização do Portugal dos Pequenitos (PPE)



Figura 1 – Entrada do PPE

Fonte: Elaboração própria

“Retracto vivo da portugalidade e da presença portuguesa no mundo, o Portugal dos Pequenitos é ainda hoje um referencial histórico e pedagógico de muitas gerações. Para além de ser um espaço de aproximação de culturas e de cruzamento entre povos, o Portugal dos Pequenitos é também uma mostra qualificada da arte

escultórica e arquitetónica que, pela miniatura e pela minúcia, ainda hoje encantam crianças, jovens e adultos” (PPE, 2008).

O Portugal dos Pequenitos (PPE), a par com a Universidade, é um dos *ex-libris* da cidade de Coimbra e da própria região Centro. Inaugurado em 1940, segundo os princípios ditatoriais do regime da época, por Bissaya Barreto, o PPE pretende representar, divulgar e valorizar o património arquitetónico português existente em todo o país e, também, nas ex-colónias portuguesas.

a. Oferta do PPE

Existem mais de cem elementos patrimoniais no PPE distribuídos por diversas áreas, incluindo três museus:

- **Área Monumental** – Destaque para os principais monumentos do país, com destaque para a capital, Lisboa;
- **Países de Expressão Portuguesa** – Representação monumental e etnográfica de países como o Brasil, Índia e Timor;
- **Portugal Insular** – Encontram-se aqui os principais monumentos das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores;

- **Coimbra** – Representação do património histórico e cultural da “Cidade dos Estudantes”, nomeadamente a sua Universidade;
- **Casas Regionais** – Representação, à escala, das mais diversas casas tradicionais de Portugal;
- **Museu do Traje** – Exposição (mais de 300 miniaturas) ilustrativa da evolução do traje ao longo dos tempos, desde o vestido mais simples do séc. XX aos mais sofisticados do séc. XVI, XVII e XVIII;
- **Museu da Marinha** – Exposição de réplicas das embarcações construídas nos Estaleiros Navais do Mondego, do simples barco de pesca até aos grandes navios de carga e guerra;
- **Museu do Mobiliário** – Exposição de móveis executados em madeiras nobres e com embutidos em madeiras raras

Entre todo o património existente encontram-se, por exemplo, diversas casas típicas das regiões portuguesas, a Torre de Belém, a Torre dos Jerónimos, o teatro Dona Maria II, a Universidade de Coimbra, a Torre dos Clérigos, o Mosteiro da Batalha, o Mosteiro de Alcobaça, a Torre da Sé do Funchal, a Igreja de S. Miguel e os pavilhões dos vários países de Expressão Portuguesa, da Índia e de Macau. Já os museus retratam o traje, a marinha e o mobiliário, evidenciando a sua evolução ao longo dos tempos através de vários exemplos, à escala.

b. Procura do PPE

O PPE está aberto ao público durante todo o ano, fechando só no Dia de Natal, sendo que tem horários diferentes consoante a época do ano, consequência da sazonalidade a que uma atração ao ar livre está normalmente sujeita devido às condições meteorológicas, ilustrada na tabela 5, que analisa a receita e o número de visitantes do PPE nos três últimos anos, mensalmente. Ao analisar-se o número de visitantes por mês pode ver-se que em apenas três meses (Junho, Julho e Agosto) o PPE recebe mais de 50% dos seus visitantes, sendo que em Agosto se atinge o pico da procura onde cerca de 30% dos visitantes anuais passam pelo PPE. Por outro lado, de Novembro a Fevereiro o PPE recebe, aproximadamente, apenas 10% do total dos visitantes.

Tabela 5 – Evolução do nº de visitantes e da receita no PPE, nos últimos 3 anos**Nota:** Os dados a cor cinzento referem-se ao nº de visitantes e os dados a laranja à receita

Ano/Mês	2009	2010	2011	Ano/Mês	2009	2010	2011
Janeiro		4.036	5.001	Janeiro		27.058,33	35.368,76
Fevereiro	8.707	5.454	5.846	Fevereiro	47.081,50	36.739,31	40.861,49
Março	12.460	12.117	11.301	Março	63.826,50	68.362,55	70.750,61
Abril	22.580	24.277	23.658	Abril	134.254,00	156.950,32	148.250,76
Mai	26.205	21.243	17.787	Mai	123.602,50	119.821,00	100.930,85
Junho	32.331	31.010	31.933	Junho	163.041,50	168.333,19	171.407,23
Julho	32.833	32.827	34.388	Julho	212.642,35	221.084,32	233.633,59
Agosto	69.591	67.198	65.715	Agosto	467.730,44	484.111,87	465.319,12
Setembro	18.961	20.163	18.218	Setembro	127.223,52	144.702,75	128.607,68
Outubro	14.047	12.127	13.885	Outubro	94.039,60	85.366,01	94.508,62
Novembro	4.341	5.375	4.582	Novembro	26.817,94	37.708,74	27.647,75
Dezembro	5.824	6.176	8.091	Dezembro	37.380,18	42.462,99	54.424,97
Total	247.880	242.003	240.405	Total	1.497.640,03 €	1.592.701,38 €	1.571.711,43 €

Fonte: PPE (2012)

Analisando o total de cada ano, apesar de ter perdido constantemente visitantes, a Direção do PPE tem conseguido aumentar as receitas de bilheteira fruto de um novo tarifário onde as crianças passaram a pagar a partir dos três anos, e não dos cinco.

c. Tipologia dos visitantes

O público principal do PPE são os adultos, os jovens e os grupos escolares, os quais representam mais de 90% do total de visitantes anuais. Outro dado a reter é a variação do número de visitantes entre 2009 e 2011 em que os grupos, quer dos “jovens e grupos escolares”, quer o dos idosos, não tem apresentado grandes variações. Já o número de adultos e de guias tem vindo a diminuir desde 2009, sendo que no caso dos adultos tem havido sempre uma diminuição, ao passo que no número de guias se verificou já um aumento no ano de 2011 em relação a 2010 (tabela 6).

Tabela 6: Número de visitantes anuais por segmentos de visitantes, nos últimos três anos

	2009	2010	2011	Variação %		Variação €	
				2010/2009	2011/2010	2010/2009	2011/2010
Adultos	137,800.0	135,046.0	130,228.0	-2.00%	-3.57%	-2,754	-4,818
Jov.+Cri.+G.Esc.	92,188.5	89,021.0	92,092.0	-3.44%	3.45%	-3,168	3,071
Idosos	13,846.0	14,687.0	14,513.0	6.07%	-1.18%	841	-174
Guias+Credenciais	4,045.0	3,249.0	3,572.0	-19.68%	9.94%	-796	323
Total	247,879.5	242,003.0	240,405.0	-2.37%	-0.66%	-5,877	-1,598

Fonte: PPE (2012)

d. Gestão do PPE

O PPE é uma instituição particular de solidariedade social (IPSS) sem fins lucrativos que visa educar os seus visitantes no que diz respeito ao património português existente no parque. Os 15 colaboradores existentes, além da sua função específica, acabam muitas vezes por participar em diversas atividades, o que exige um grande esforço e gosto por toda as atividades que decorrem no PPE.

Foram ainda protocolados, com empresas privadas, vários serviços para exploração como as fotografias, gelados e o Expresso dos Pequenitos. Assim, o PPE fornece serviços importantes no dia-a-dia do parque, sem que para isso tenha de despender alguma verba ou funcionário, assegurando, simultaneamente, um aumento de receita que de outra forma dificilmente conseguiria.

e. Visitas

Horários:

1 de Janeiro a 28/29 de Fevereiro e 16 de Outubro a 31 de Dezembro: 10h – 17h

1 de Março a 31 de Maio e de 16 de Setembro a 15 de Outubro: 10h – 19h

1 de Junho a 15 de Setembro: 9h – 20h

a. Aberto todos os dias, exceto o dia de Natal

b. Bilheteiras encerram 30m antes do fecho do parque

Preçário:

Crianças (até aos dois anos): Gratuito

Jovens (dos 3 aos 13): 5,50€

Adultos (dos 14 aos 64): 8,95€

Seniores (a partir dos 65):	5,50€
Família (2 adultos e 2 Jovens):	23,95€
Pessoas com mobilidade reduzida:	50% do preço do bilhete do seu nível etário
Grupo do pré-escolar:	3,75€
Grupo 1º e 2º ciclo (até aos 13):	4,85€
Outros grupos:	Consulta prévia
Visitas Guiadas (acrescem ao custo do bilhete):	
Preço por pessoa:	1,75€
Preço para grupos de 5 pessoas:	7€
Preço para grupos de 10 pessoas:	15,75€
Preço para grupos de 20 pessoas:	32,50€
Expresso dos Pequenitos:	2€

f. Ações de Comunicação e Promoção

Para tentar contrariar a diminuição de visitantes, o PPE tem adotado, nos últimos anos, uma estratégia de gestão dos seus visitantes através de diversos meios, de acordo com o público-alvo a que se destinam as estratégias. Deste modo, foi criado o Serviço Pedagógico para lidar com as escolas na organização de visitas guiadas dos grupos escolares. Já para publicitar o PPE junto das famílias recorre-se às novas tecnologias (internet, redes sociais), *outdoors* e *flyers* distribuídos pelos mais diversos locais. Também para “estar mais próximo” dos seniores, o PPE estabeleceu protocolos com juntas de freguesias e centros culturais e recreativos. Em qualquer um destes casos, a estratégia passa por oferecer descontos na aquisição dos bilhetes de entrada em troca da publicitação do PPE. Tem-se conseguido, igualmente, estabelecer parcerias com entidades privadas para que se publicite o PPE no máximo de locais diferentes e para que se tente chegar ao maior número de pessoas. A estratégia, neste caso, passa por oferecer um bilhete de criança na compra de um de adulto, sendo que é, maioritariamente, destinada às famílias.

4. Estágio Curricular

A integração no PPE foi muito boa. Desde o primeiro contacto com a Dra. Lúcia Monteiro para tratar dos detalhes do meu estágio, desde o meu primeiro dia de trabalho até ao último momento foram-me prestadas todas as condições para desempenhar as minhas tarefas e, também, elaborar o meu projeto. Ao longo dos primeiros dias tive a oportunidade de conhecer o resto da equipa do PPE com a qual confraternizei logo. Assim, pude conhecer todo o espaço e atividades do PPE com a ajuda de pessoas mais experientes, as quais me explicaram pormenores do funcionamento, da história e da animação do PPE.

A Dra. Lúcia Monteiro e a Teresa Paulete foram as pessoas responsáveis pela minha fácil e rápida integração na equipa, trabalhando no mesmo espaço que eu e às quais tenho a agradecer toda a simpatia, amizade e paciência durante todo o meu período de estágio. A Dra. Lúcia Monteiro, que é a Diretora do PPE e a minha orientadora de estágio no PPE, foi-me alertando para certos aspetos que poderiam ser importantes para o meu projeto e que poderiam passar mais despercebidos. Foi-me integrando, também, em funções mais administrativas e contabilísticas, importantes para conhecer aspetos económicos, financeiros e de funcionamento do parque. Sempre que também me surgia alguma dúvida, esclarecia-a com as minhas colegas de trabalho. Outro aspeto importante foi o rápido reconhecimento do parque de modo a perceber o ordenamento do parque, guiando-me pelo mapa, visto ser importante conhecer todos os pontos de interpretação do PPE. Toda esta amabilidade fez-me ganhar uma rápida autonomia no desempenho das minhas funções, desenvolvendo algumas atividades sem que ninguém me desse a indicação para tal.

A minha integração, em relação à restante equipa, também foi muito importante pois assumi logo um papel ativo no funcionamento do parque, auxiliando em tudo o que me fosse pedido e vice-versa.

Pude, deste modo, conhecer o funcionamento diário de uma atração turística, vivenciando os seus dias bons e menos bons.

a. Atividades desenvolvidas

No decorrer do estágio curricular tive a oportunidade de colaborar em diversas atividades, principalmente com a Dra. Lúcia Monteiro. Alguns exemplos dessas atividades, e a sua descrição sumária, estão no anexo 1 deste relatório. É importante salientar que durante todo o período de estágio tive sempre a oportunidade de elaborar o meu projeto de investigação simultaneamente com as atividades que me eram requeridas.

1. Distribuição de *flyers*

O PPE distribui *flyers* por toda a cidade de Coimbra, nomeadamente por locais turísticos como a Universidade, hotéis, pensões e Instituto do Turismo. Para ajudar nesta tarefa desloquei-me com a equipa do PPE responsável, sempre que era necessário.

2. Parcerias

São estabelecidas com diversas entidades parcerias com o intuito de promover o PPE. Estas parcerias passam por oferecer descontos nos bilhetes à entrada. Ao longo do ano, a Dra. Lúcia Monteiro estabeleceu novas parcerias com parceiros, que vão desde hipermercados e clubes de futebol a empresas de telecomunicações. Sempre com o intuito de me integrar cada vez mais no dia-a-dia do PPE, era-me pedida opinião sobre novas entidades com as quais pudesse ser importante entrar em contacto, pormenores do contrato de parceria ou outro tipo de discussões mais gerais. Alguns exemplos de entidades com quem são estabelecidas estas parcerias são a ZON, o SuperCor (supermercado de Coimbra), cartão Sábado, a Associação Académica de Coimbra e a FNAC.

3. Planeamento de atividades

Todos os meses o PPE desenvolve atividades pedagógicas e de animação no sentido de as crianças terem uma experiência mais interativa no PPE. Estas atividades têm como temas algumas figuras ou episódios históricos (Bobo da Corte, Luís de Camões, Egas Moniz) ou dias ou épocas especiais de cada mês (Carnaval, a Páscoa, Dia da Criança). O planeamento destas atividades exige o pedido dos materiais necessários, contatos com as empresas responsáveis, caso existam, e o seu cronograma mensal e diário. Também aqui tive a oportunidade de ajudar, sempre sob orientação da Dra. Lúcia Monteiro.

4. Inventário da loja dos Pequenitos

Outra tarefa pela qual fui responsável conjuntamente com a Dra. Lúcia Monteiro foi a inventariação e a contabilidade da loja dos Pequenitos. Foi necessário, no início do ano, contabilizar *stocks*, definir quais os produtos a vender abaixo do preço de custo (de difícil venda) e procurar novos produtos.

5. Gestão Financeira

No que diz respeito às funções de gestão financeira, as minhas principais funções passaram por auxiliar a Dra. Lúcia Monteiro na contabilidade do PPE e nos relatórios mensais e anual a apresentar à administração da Fundação Bissaya Barreto. Os relatórios contêm um resumo da venda de bilhetes, dos tipos de visitantes, das atividades de animação e parcerias que decorreram naquele período no PPE.

6. Outras funções administrativas e informáticas

Fui também responsável por outras tarefas mais esporádicas, como acompanhar a Dra. Lúcia Monteiro nas vistorias do PPE, fazer apresentações de PowerPoint, anotar alguns recados na ausência da Dra. Lúcia, entre outras.

5. Conclusão

Ao longo deste relatório tentei explicar da melhor forma todas as atividades de que fui incumbido e que efetuei com o maior empenho e responsabilidade.

Ao longo dos seis meses de estágio, tive oportunidade de colocar em prática alguns dos conhecimentos adquiridos nas disciplinas lecionadas no ano anterior no mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo. Além disso, tive oportunidade de conviver com uma equipa fantástica que me ajudou no que foi necessário e pela qual guardo grande estima e carinho.

Assim, a realização deste estágio foi sem dúvida essencial, tanto a nível profissional como pessoal. Integrar uma equipa de trabalho é uma experiência importante, principalmente na área do Turismo, pois tem que existir um constante diálogo entre toda a equipa, essencial para evitar pequenos conflitos internos, de modo a que o trabalho de cada um corra da melhor forma para que, ao final de cada dia, tudo tenha corrido bem no PPE. Todos estes aspetos não são possíveis de ensinar nas aulas e, por isso, toda a minha integração resultou quer da minha predisposição, quer da restante equipa. Estagiar num parque com a história e o património do PPE foi muito gratificante, acabando por criar laços quer com o espaço quer com toda a equipa.

Na minha opinião, poderia ter tido um papel muito mais ativo no dia-a-dia do PPE se não tivesse o projeto para redigir simultaneamente. Mesmo assim, acho que fui um colaborador sempre prestável e que o PPE beneficiou com a minha presença. Tive, também, a possibilidade de viver novas experiências e adquirir novas competências que, de outra forma, dificilmente teria oportunidade de ter.

ANEXO 1

- Cronograma de atividades do mês de Junho**

		Dias									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Visitas Guiadas	"À descoberta do Portugal dos Pequenitos"										
	"Museu da Marinha" e "Museu do Traje"										
Animação para crianças	Balões Coloridos										
	Balões de Moldar										
	Pinturas Faciais										
	Pintura de Mural										
	Peddy-Paper										
	Jogos Tradicionais e outras surpresas							*			
Animação de Rua	Folias do palhaço Brincalhão		15h			15h					
	O Bobo da Corte										
	O Poeta Luis Vaz de Camões										
A hora do Conto	"O Pirata... e a Torre de Belém" - Dia 2 / "A abóbada não caiu... a abóbada não cairá..." - Dia 5 / "A Gesta de Egas Moniz" - Dia 7 / "A história de Maria Alva" - Dia 8 / "Um mistério no Mosteiro dos Jerónimos" - Dia 10		11h			11h / 15h		11h / 15h		11h / 15h	11h / 15h
Cortejos animados	"Andanças pelo parque" - Cooperativa Mandacaru										
	"Os Saltimbancos" - Grupo de Teatro Sobral de Ceira										
Serviço Pedagógico	Exposição "Era uma vez o meu país... na minha Escola"										
	Entrega dos Prémios do Concurso "história da História do meu País"										
	Actuação do coro do Colégio Bissaya Barreto / Vamos cantar os parabéns ao Portugal dos Pequenitos									10h30 / 12h	
Yoga para crianças	Aulas de Yoga - Associação Ashrama Yoga										

- Relatórios de Gestão (por motivos de sigilo só se apresenta a capa e o índice)**



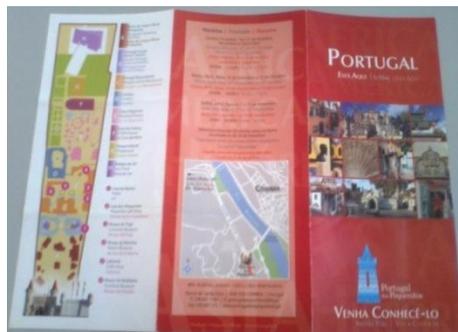
ANÁLISE DA ACTIVIDADE DO PPE

FEVEREIRO DE 2012

ÍNDICE:

- 1- A Receita do PPE
- 2- Os Visitantes do PPE
- 3- Outras Receitas
- 4- Parcerias e Clientes com faturação
- 5- Atividades de Animação e Promoção
- 6- Serviço Pedagógico

- **Distribuição de flyers**



- **Contabilidade da “Loja dos Pequenitos”**

Rúbricas de Proveitos e Gastos	Real de 2010	Orçamento 2011 (1)	Real 2011 (2)	Real/Orçamento 2011 (2-1)/1	Real 2011/Real 2010
+ Vendas de Mercadorias e Produtos					
+ Prestação de Serviços					
+ Variação nos Inventários da Produção					
+ Trabalhos para a própria entidade					
+ Subsídios à exploração					
+ Outros Rendimentos de Exploração					
= RENDIMENTOS DE EXPLORAÇÃO (1+2+3+4+5+6)					
- Custo Mercadorias Vendidas Matérias Consumidas					
- Fornecimentos e Serviços Externos					
- Gastos com o Pessoal					
- Gastos de Depreciação e Amortização					
- Perdas por Imparidade					
- Perdas por reduções de justo valor					
- Outros Gastos e Perdas de Exploração					
= GASTOS DE EXPLORAÇÃO (6+7+ ...+ 12+12-A)					
RESULTADO DE EXPLORAÇÃO (A - B)					
+ Outros Rendimentos					
- Outros Gastos					
RESULTADO EXTRA-EXPLORAÇÃO (15 - 16)					
= RESULTADO ANTES DE JUROS E IMPOSTOS (C+D)					
- Juros e Gastos Similares de Financiamento Suportados					
= RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS (RAI) (E - 17)					
- Imposto sobre o Rendimento do Período (IRC)					