

A Norma de Qualidade e os desafios que se colocam ao turismo industrial

The quality standard and the challenges of industrial tourism

José Manuel Lopes Cordeiro

Universidade do Minho/Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais, Portugal
jmlopes.cordeiro@gmail.com

Resumo

Nas últimas décadas tem-se registado uma cada vez maior diversificação da oferta turística, com o surgimento de novos segmentos, entre os quais o do turismo industrial, ou seja, o aproveitamento turístico do património industrial, contemplando também visitas a fábricas em atividade. A constituição em 2013, pelo Turismo de Portugal, de um Grupo de Trabalho para a elaboração de uma Norma de Qualidade para o Turismo Industrial constituiu um acontecimento relevante nesta área e contribuirá, seguramente, para uma considerável melhoria da qualidade da sua oferta turística. Neste artigo, o autor efetuará uma análise desta Norma e debaterá os desafios que a mesma coloca para garantir boas práticas no domínio deste tipo de oferta turística.

Palavras-chave: turismo; procura e oferta turística; património industrial; normas de qualidade; turismo industrial.

Abstract

In the past few decades there has been an increase in the diversification of options for tourism, with the emergence of new segments, among them industrial tourism: the reclamation of industrial heritage sites as tourist attractions as well as visits to currently active factories. In 2013, the Portuguese Tourism Office (*Turismo de Portugal*) created a taskforce with the objective of establishing new quality standards for industrial tourism. These standards have had a positive impact in this segment and will certainly contribute to a considerable improvement in the quality of the available options. In this article, these standards are analysed and the challenges that they create are discussed, as well as how good practices can be assured in this field.

Keywords: tourism; tourist supply and demand; industrial heritage; quality standards; industrial tourism.

1. Introdução

O objetivo deste artigo é o de analisar a Norma Portuguesa para o Turismo Industrial, recentemente elaborada, e discutir algumas questões que a sua implementação coloca. Deste modo, será inicialmente efetuada uma breve descrição histórica do surgimento deste tipo de Normas de Qualidade, assim como a intervenção do Turismo de Portugal neste domínio. De seguida, será abordada a Norma Portuguesa, os objetivos que a mesma persegue, algumas das suas principais características, as questões relacionadas com as vantagens e as dificuldades da sua aplicação, ao mesmo tempo que se destacam os desafios que em Portugal se colocam ao Turismo Industrial, nas suas duas vertentes. É também apontada a necessidade de se valorizar



o património industrial, a sua integração em rotas e itinerários turísticos, sendo destacada a necessidade dos projetos alicerçados nesta categoria de património serem acompanhados por ações de promoção, comercialização e certificação, para as quais é indispensável estarem dotadas de uma entidade gestora.

2. Surgimento das normas para o turismo industrial

O sucesso que o turismo industrial tem vindo a conhecer nas últimas décadas em vários países – por exemplo, em França este tipo de turismo atrai anualmente cerca de 20 milhões de pessoas (Otgaar, 2012: 13) – levou a que as entidades responsáveis pelo turismo de diversos países europeus, como a França ou a Espanha, decidissem promover a elaboração de normas para o turismo industrial, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados, promovendo uma maior eficiência das entidades que se dedicam a este tipo de turismo.

Em França, três organismos estiveram na origem da elaboração da norma AFNOR NF X50-823 – “Turismo industrial - requisitos de qualidade de serviço geral”, concluída em Abril de 2012: a rede TISTRA (Tourisme Industriel, Scientifique et Technique en Rhône-Alpes), a FEMS (Fédération des Eco-musées et des Musées de Sociétés) e a ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie). Por sua vez, a norma AFNOR NF X50-823 veio a estar na origem da NF ISO 13810, concluída em dezembro de 2015, a qual tem por objetivo propor uma abordagem suscetível de ser aplicada às pequenas estruturas de turismo em todo o mundo (Lazarte, 2015).

A redação da norma para o turismo industrial em Espanha foi da responsabilidade do Comité Técnico de Normalización 302 da Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor), sendo a sua certificação efetuada pelo Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Este é um organismo de certificação de sistemas de qualidade especialmente criados para empresas de turismo, integrando as mais importantes associações turísticas espanholas, a Secretaria de Estado de Turismo, as Comunidades Autónomas e a Federação Espanhola de Municípios e Províncias.

Com a adoção da norma para o turismo industrial UNE 302001, concluída em maio de 2012, o sector do património industrial espanhol passou a poder contar com serviços de turismo certificado, abrindo excelentes perspectivas para o incremento da sua comercialização. A norma UNE 302001 contempla não só as atividades de carácter mais básico, como as visitas guiadas pelo sítio industrial, mas também a oferta de serviços complementares que agreguem valor à experiência global do visitante, ou seja, todos os serviços de turismo industrial, visitas a fábricas (musealizadas ou em atividade), visitas ao património industrial ou uma combinação de ambos (Cordeiro, 2012: 18).

A implementação de normas de qualidade pode apoiar o desenvolvimento do turismo industrial, pelo menos em três vertentes:

Em primeiro lugar, melhorando a qualidade, acessibilidade e segurança dos lugares, uma vez que as normas facilitam o desenvolvimento de produtos e serviços mais atrativos dirigidos a um maior número de pessoas. Em segundo lugar, também facilitam e promovem que as empresas industriais em laboração abram as suas portas aos turistas, já que podem eliminar possíveis barreiras. E, finalmente, a sua implementação provavelmente proporciona mais dados sobre essa atividade e contribui, assim, para convencer subsectores-chave do turismo, tais como agências de viagens, oficinas de turismo ou hotéis, de que se trata de um pequeno segmento mas muito significativo e com grande potencial (Otgaar, 2012: 13).

Em Portugal, o Plano Estratégico Nacional do Turismo, revisto em 2012, definiu como um dos seus objetivos a promoção e implementação de sistemas de qualidade no sector do turismo. Através do Turismo de Portugal, propôs-se a criação de normas de qualidade para os produtos turísticos, em articulação com o Organismo Nacional de Normalização, assim como processos de certificação de sistemas de gestão da qualidade para as atividades turísticas (Ministério da Economia e do Emprego, 2013: 62).

No seguimento desta orientação, o Turismo de Portugal tem vindo a elaborar, desde 2012, um conjunto de Normas de Qualidade de Serviços Turísticos, encontrando-se já concluídas as seguintes: NP 4494 (Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural), NP 4507 (Empreendimentos de Turismo de Natureza), NP 4520 (Atividades de Turismo de Natureza) e NP 4523 (Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros). As Normas consagradas ao “Turismo de Aventura – Informação destinada aos participantes” e ao “Turismo industrial” também já se encontram concluídas, devendo a sua homologação ocorrer em breve.

A elaboração da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial iniciou-se em 2013 com a constituição de um Grupo de Trabalho coordenado pela responsável pelos Circuitos pelo Património Industrial da Câmara Municipal de S. João da Madeira e orientado pelo Organismo Gestor da Comissão Técnica (OGCT) Turismo de Portugal, contando com a participação de responsáveis do Turismo de Portugal, representantes de vários projetos de turismo industrial existentes em Portugal e especialistas nacionais na área do património industrial.

3. A Norma Portuguesa para o Turismo Industrial

A Norma Portuguesa para o Turismo Industrial (Instituto Português de Qualidade, 2016) está estruturada em três campos fundamentais relativos aos requisitos que qualquer serviço de prestação de turismo industrial deve preencher no que respeita ao Sistema de Gestão, aos Serviços e Instalações e aos Equipamentos. Existem ainda outros campos, de natureza elucidativa, respeitantes ao objetivo e campo de aplicação da Norma, às fontes utilizadas, assim como aos termos, definições, siglas e abreviaturas que surgem no texto.

O conceito de turismo industrial utilizado na Norma Portuguesa é idêntico ao que foi adotado pelas outras normas existentes (espanhola, francesa e internacional), ou seja, contempla duas realidades diferentes: a visita a sítios de património industrial (património industrial histórico, museus industriais, etc.) e a visita a unidades industriais em atividade, as quais se convencionou designar por “indústria viva”. Tanto num caso como no outro, o objetivo é o de procurar transmitir ao visitante não apenas conhecimentos que vão ao encontro dos seus interesses (de natureza histórica, sobre o processo de fabrico de um determinado produto ou sobre o modo de funcionamento de uma máquina), mas também “sentimentos e emoções”, ou seja, proporcionar uma experiência única, motivadora e enriquecedora. O objetivo desta Norma é, por conseguinte, proporcionar serviços de qualidade, comuns a todos locais de turismo industrial, independentemente do tipo de serviço prestado ou das características do referido local.

Com a elaboração da Norma Portuguesa procura-se também dar resposta à necessidade de existirem disposições e recomendações que certifiquem a qualidade dos serviços de turismo industrial prestados, nomeadamente no que diz respeito à higiene, segurança, proteção do sigilo empresarial, sustentabilidade ambiental e social e acessibilidades, quer nas instalações quer nos equipamentos relacionados com o serviço que é oferecido. Contudo, há um objetivo de fundo, bastante ambicioso, traduzido na clara intenção de que investindo na

qualidade destes serviços será possível posicionar Portugal como um destino específico de turismo industrial. Um desafio que, compreensivelmente, terá que reunir todo um conjunto de condições que ultrapassam a questão da qualidade dos serviços prestados e que se prendem com outras necessidades – quer ao nível da valorização do património industrial, como da disponibilidade das empresas industriais para oferecerem este tipo de serviços –as quais, neste momento, não estão inteiramente preenchidas.

Os três campos principais em que a Norma Portuguesa se encontra estruturada apresentam os respetivos conteúdos de uma forma extremamente pormenorizada, pretendendo com isso contemplar todas as situações possíveis. Assim, no que respeita aos Requisitos de Sistema de Gestão o principal objetivo é o de garantir um processo de controlo e melhoria contínua desse sistema. Para tal, as entidades que prestam serviços de turismo industrial deverão elaborar e manter atualizado um Manual da Qualidade. Este, para além das informações gerais (nomeadamente denominação social, estatuto jurídico, morada e contactos) e da sua estrutura organizativa, deverá apresentar uma descrição do processo de realização do serviço a prestar, assim como os procedimentos e instruções relativas à garantia da sua qualidade.

Uma questão que se coloca neste âmbito é a dos recursos humanos necessários, para os quais devem ser identificados e assegurados os requisitos mínimos adequados a uma boa prestação do serviço, ao nível de habilitações, qualificações, formação, experiência e outras características pessoais relevantes para o exercício de cada uma dessas funções. As entidades deverão planificar as suas atividades de turismo industrial a partir do conhecimento das suas capacidades internas, das expectativas e requisitos dos visitantes. Para isso devem definir as características do serviço e a forma como este deve ser prestado, assim como os mecanismos do controle a utilizar para análise do grau de cumprimento dos seus objetivos.

A fim de garantir um processo de controlo e melhoria contínua do sistema de gestão, cada entidade prestadora de serviços deve monitorizar o sistema periodicamente para verificação da política da qualidade e dos progressos por forma a atingir os objetivos pretendidos. Um aspeto importante diz respeito à avaliação da satisfação do visitante. Assim, devem ser monitorizadas informações relativas à perceção do visitante no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos dos serviços prestados. O sistema de gestão deve incluir também a preparação de auditorias internas regulares e sistemáticas para avaliar a eficácia da gestão implementada.

O sistema de gestão deve também ser revisto pelo menos uma vez por ano para verificar a sua adequação e eficácia, devendo a entidade dispor de mecanismos que permitam a garantia dessa eficácia e melhoria contínuas. Finalmente, cada entidade deve definir e aplicar medidas necessárias para proporcionar toda a segurança durante a prestação do serviço, nomeadamente a prevenção de riscos e acidentes, a segurança de pessoas e bens, a proteção contra incêndios e a gestão de emergências.

No que respeita ao segundo campo, o dos requisitos que a oferta de Serviços de Turismo Industrial deve contemplar, a Norma Portuguesa prevê a possibilidade dessa oferta ser efetuada pela entidade em cujas instalações decorre a visita, ou por intermédio de outra habilitada para tal do ponto de vista legal e que tenha celebrado com a primeira um acordo prévio e formal. No entanto, deve ser disponibilizada ao visitante toda a informação relativa aos serviços a prestar, nos suportes comunicacionais mais pertinentes. As regras a cumprir devem ser claras e a informação deve identificar quais os requisitos essenciais para a

participação na visita. Deve ser incluída informação referente aos seguros obrigatórios, assim como o preço total da actividade e quais os serviços contemplados ou fornecidos.

Ainda no que respeita à oferta de serviços, deve ser garantida a possibilidade de se efetuarem reservas e os recursos humanos devem ter formação apropriada, definida pela entidade prestadora, experiência e atitudes pessoais apropriadas às atividades e funções do serviço de turismo industrial a prestar ao visitante. A entidade prestadora do serviço deve também disponibilizar a visita em pelo menos um idioma, para além do português, de acordo com a procura.

Finalmente, em relação ao terceiro campo, o dos requisitos das instalações e equipamentos, são contemplados aspetos relativos à sinalética e acesso ao local, parque de estacionamento, instalações sanitárias, limpeza e manutenção do espaço exterior, definição das áreas visitáveis, expositivas e comerciais. O local deve também dispor de um espaço de acolhimento e/ou sala de espera coberta.

A Norma Portuguesa apresenta ainda vários anexos, para além da bibliografia, consagrados à conceção da prestação de serviço, ou seja, às características públicas ou comerciais que devem ser consideradas no desenvolvimento do serviço de turismo industrial, assim como uma recomendação para a implementação de medidas de desenvolvimento sustentável no âmbito da atividade a desenvolver.

4. Benefícios e dificuldades na implementação da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial

Em primeiro lugar é necessário salientar a utilidade de uma Norma para garantir a qualidade da prestação de um serviço, no caso de um serviço de turismo industrial. O crescimento da oferta de serviços turísticos que se tem registado nas últimas décadas exige que se preste cada vez mais uma maior atenção à questão da qualidade da oferta, constituindo esta um fator diferenciador estritamente ligado à sua competitividade.

A Norma Portuguesa para o Turismo Industrial procura constituir um estímulo para o incremento das atividades deste sector e simultaneamente proporcionar orientações claras para garantir boas práticas na sua concretização. Uma preocupação existente na elaboração desta Norma foi a de que pudesse vir a ser adotada por qualquer entidade que ofereça serviços de turismo industrial, independentemente da sua dimensão ou área de atuação. A Norma contempla não apenas as atividades de carácter mais básico, como as visitas guiadas pelo sítio industrial, mas também a oferta de serviços complementares que acrescentem valor à experiência global do visitante.

A Norma Portuguesa para o Turismo Industrial surge numa altura em que este segmento do turismo cultural ainda se encontra a dar os primeiros passos em Portugal. Na realidade, tanto no que respeita à oferta de visitas no âmbito da “indústria viva”, como na de sítios industriais ou rotas de património industrial, a oferta deste produto turístico é ainda muito exígua, não obstante o unânime reconhecimento do seu grande potencial. E, para além de exígua, a oferta também não está devidamente estruturada.

A implementação da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial suscita também algumas apreensões tendo em consideração a realidade nacional no que respeita à situação em que se encontra o património industrial em Portugal, assim como a disponibilidade ou o interesse das empresas para integrarem projetos que obrigam ao preenchimento dos requisitos impostos pela Norma. Estas apreensões decorrem também da constatação da

quase total ausência de empresarialização do mercado do turismo industrial no nosso país. Destacaremos, de seguida, os principais problemas que derivam dos dois aspetos anteriormente assinalados e também os obstáculos que poderão existir para o cumprimento das disposições da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial.

5. Desafios que se colocam ao turismo industrial

Constituindo o turismo industrial uma atividade que se baseia em experiências decorrentes de atividades desenvolvidas em locais de “indústria viva” ou de património industrial, importa ter em consideração que, tanto num caso como no outro, existem limitações para englobar no seu âmbito qualquer sítio que não corresponda exatamente à definição estabelecida pela Norma. No entanto, o risco de generalização excessiva poderá ser mais frequente no domínio da oferta de “indústria viva” do que na do património industrial. Assim, não será adequado integrar na oferta turística do domínio do sector da “indústria viva” toda e qualquer empresa, mas apenas aquelas que possam exemplificar um determinado processo produtivo, preferencialmente através do fabrico de bens representativos de um determinado território. A fim de satisfazerem os critérios de interesse turístico, as visitas a empresas deverão ter em consideração os seguintes aspetos:

A descoberta de uma característica sem dúvida autêntica da cultura do lugar (o trabalho e os seus resultados); o encontro com a comunidade local no âmbito de uma nova perspetiva das relações de anfitrião-hóspede; a oportunidade de experimentar, provar e comprar produtos locais (ou seja, um aspeto significativo da cultura local) (Savoja, 2012: 97).

O sector de “indústria viva”, como aliás o próprio turismo industrial, deve ser entendido como um “nicho” do mercado turístico com características específicas, e é nessa perspetiva que tem de ser explorado. A tentativa de o alargar desmesuradamente contribuirá para a diluição da sua especificidade, obliterando assim um dos elementos principais em que se fundamente o seu potencial de atração, com as consequências negativas que tal situação acarreta.

Ainda no que respeita ao sector de “indústria viva”, e perante o êxito que os bons exemplos neste domínio têm conquistado – em particular os Circuitos pelo Património Industrial de S. João da Madeira – têm surgido ultimamente em Portugal diversas iniciativas por parte de municípios que procuram aproveitar este interesse oferecendo roteiros de visita a fábricas dos respetivos concelhos. É o caso, por exemplo, do Município de Guimarães, que criou recentemente um projeto de turismo industrial denominado “Guimarães Marca”, com o objetivo de promover:

[o] tecido económico do concelho no panorama nacional e internacional, associando sempre o prestígio da história da Cidade à atividade económica que sempre caracterizou o território do Ave. [...] Sob o selo “Guimarães Marca”, pretende-se apresentar um roteiro industrial, lançado pela Câmara Municipal de Guimarães, que visa promover, turisticamente, o património industrial e empresarial do concelho, em articulação com parcerias de empresas estabelecidas no concelho (Município de Guimarães, 2016: 8798).

Embora o promotor deste roteiro de turismo industrial tivesse tido a preocupação de elaborar um Regulamento que as empresas interessadas em integrá-lo devem respeitar – que foi publicado no *Diário da República* – na realidade, a relação do mesmo com o eventual

interessado em visitar qualquer das empresas que o integram passa apenas pelo preenchimento de um pequeno formulário existente no respetivo “site” na Internet (URL: www.guimaraesmarca.com), não existindo qualquer oferta de serviços complementares que acrescentem valor à experiência do visitante. O principal problema que detetamos neste projeto reside no facto de o turismo industrial surgir com um carácter acessório e complementar de uma estratégia que visa fundamentalmente a captação de investimento e a promoção económica do concelho de Guimarães. Como o próprio promotor assinala, o turismo industrial constitui apenas um dos seis eixos de intervenção do projeto:

Trata-se, assim, de um projeto cuja estrutura se funda em seis grandes eixos de intervenção: Promoção do tecido empresarial do concelho, associando -o à marca “Guimarães Património Mundial/Berço da Nacionalidade Portuguesa”; Promoção do Centro Histórico de Guimarães, Património da Humanidade desde 2001, através das empresas exportadoras; Reconhecimento do papel fundamental das empresas associadas, atribuindo um selo de prestígio, que visa distinguir um produto de referência; Promoção do networking e do associativismo, entre o município e as empresas, realizando em organização conjunta diversos eventos de promoção e divulgação; Produção de um catálogo anual, que agregue todas as empresas associadas, e que visa a promoção do concelho a nível nacional e internacional. A par do catálogo, a realização de um vídeo promocional; Associação do turismo à atividade económica, partilhando sinergias, inserindo o projeto “Guimarães Marca” nos roteiros turísticos da cidade (Município de Guimarães, 2016: 8798).

No que respeita às obrigações das empresas que vierem a participar no projeto, apenas se exige que assumam a produção de “pelo menos 500 brochuras para a divulgação do projeto” – presume-se, relacionadas com a própria empresa, a “aceitação de visitas guiadas, mediante marcação prévia e acordada, com indicação do número mínimo/máximo de pessoas por grupo, com roteiro pré-estabelecido”, a “realização de visitas em pelo menos duas línguas (português e inglês)” e a indicação do “horário da loja de venda ao público, se aplicável” (Município de Guimarães, 2016: 8799).

Neste tipo de oferta turística relacionada com a “indústria viva” é indispensável que as empresas que integram os roteiros preencham os requisitos estabelecidos na Norma Portuguesa para o Turismo Industrial, uma vez que as visitas oferecidas, embora exijam marcação prévia, se limitam praticamente à indicação do respetivo endereço e à informação de que as empresas vendem os seus produtos ao público. Esta realidade, que provavelmente se irá expandir com o surgimento de outros roteiros do mesmo tipo, coloca sérios problemas para a afirmação do turismo industrial – na sua vertente de “indústria viva” – como produto turístico. É claro que não é possível impedir o surgimento deste tipo de oferta, só que nas circunstâncias em que a mesma surge dificilmente poderá vir a preencher os requisitos estabelecidos pela Norma Portuguesa para o Turismo Industrial. Importa salientar, a propósito, que ainda antes de se pensar na elaboração da Norma, já os Circuitos pelo Património Industrial de S. João da Madeira tinham apresentado os princípios que presidiram à sua criação, nomeadamente no que respeitava às condições para as visitas às empresas que o integram, o que poderá e deverá constituir uma fonte de inspiração para os atuais e futuros roteiros daquele tipo (Cardoso, 2012: 48-51).

Quanto ao segmento do património industrial é necessário também ter em consideração uma adequada definição das características dos locais a visitar, principalmente quando se enquadram no sector do artesanato ou do património pré-industrial. Nestes casos, os

visitantes necessitam de ser previamente informados sobre a natureza do local, através de uma adequada definição dos conceitos, de forma a marcar as suas características específicas, as quais se diferenciam das do património industrial, na sua plena aceção.

Um outro obstáculo que poderá existir para o cumprimento da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial diz respeito à possibilidade que algumas das entidades do sector do património industrial dispõem para responder satisfatoriamente aos requisitos por ela colocados. De facto, a Norma foi concebida numa perspetiva de contemplar preferencialmente a realidade do sector empresarial, o qual, no domínio do património industrial é praticamente inexistente em Portugal. As entidades que atuam na área do património industrial constituem na sua maior parte museus municipais, pelo que terão muitas dificuldades em corresponder plenamente aos requisitos da Norma, em virtude da rigidez do sistema que vigora na administração local, do qual estão dependentes. Deste modo, embora não seja impossível, existem diversos obstáculos para o preenchimento dos requisitos do sistema de gestão contemplado pela Norma (5.1.) que prevê, por exemplo, a existência de um manual de qualidade (5.1.1.) com aspetos relacionados com a comercialização (5.2.) ou com a gestão dos recursos humanos (5.3.2.). O mesmo se verifica em relação aos requisitos para a prestação do Serviço de Turismo Industrial (6.), nomeadamente quanto ao preço dos serviços (6.2.1.8.) – uma grande parte dos municípios estipulou a entrada gratuita nos museus deles dependentes – ou os requisitos relativos a instalações e equipamentos (7.), no que diz respeito, por exemplo, à existência de um parque de estacionamento (7.2.), ainda que este não seja estritamente obrigatório.

6. Necessidade de valorização do património industrial

A implementação de qualquer projeto de turismo industrial, independentemente dos requisitos apresentados na Norma Portuguesa para o Património Industrial, exige simultaneamente algo de fundamental e problemático. Fundamental, porque uma boa parte dos sítios de património industrial que se encontram disseminados um pouco por todo o território nacional – fábricas, minas, infraestruturas industriais, etc. – têm de ser alvo, previamente, de um investimento financeiro na sua recuperação, ou seja, de ações de valorização a fim de contemplarem a possibilidade de poderem vir a ser visitados. Problemático, porque a valorização de qualquer sítio de património industrial, incluindo a sua adequação para a realização de visitas, exige o preenchimento de um conjunto de requisitos – por exemplo, resolução de questões jurídicas associadas à sua propriedade, dificuldades financeiras para a sua reabilitação, acessibilidades – que, na maioria dos casos, serão difíceis de concretizar. Não há, contudo, alternativa. A construção de uma oferta no domínio do turismo industrial – em especial na sua vertente de património industrial – terá de passar obrigatoriamente pela valorização dos respectivos sítios e o não cumprimento deste requisito poderá constituir um obstáculo ao sucesso do turismo industrial em Portugal.

A falta de investimento na valorização dos sítios de património industrial não afeta apenas os que se encontram num estado de degradação, ou mesmo em ruína. Muitas das vezes, sítios e estruturas que estão abandonadas, mas em perfeito estado de conservação encontram-se um tanto ou quanto entregues à sua sorte quando, com uma pequena ação de valorização, poderiam constituir uma atração local ou integrar um itinerário turístico. A este propósito é necessário também salientar um aspeto que não tem merecido a devida atenção. Uma vez que no âmbito do património industrial existem muitas situações de ruína, o que importa fazer é selecionar as que merecem ser preservadas e, em relação a estas, consolidá-las e valorizá-las

instalando no local estruturas muito leves (painéis, eventualmente um pequeno centro de interpretação), a fim de permitir aos turistas compreenderem a importância e o significado do respetivo sítio. Com raras exceções – por exemplo, o Real Filatório de Chacim, em Macedo de Cavaleiros – não dispomos em Portugal praticamente de nenhuma ruína industrial com importância histórica que tenha sido objeto de alguma ação de consolidação e preservação, assim como da respetiva valorização. Este tipo de intervenção constitui, precisamente, uma necessidade que exige uma resposta, proporcionando às ruínas industriais a mesma dignidade patrimonial das ruínas de outras épocas históricas e possibilitando a sua fruição cultural e turística.

Sem a realização das necessárias ações de valorização, os inúmeros exemplos de património industrial existentes em Portugal não se poderão transformar em recursos turísticos e, conseqüentemente, serem alvo de uma iniciativa de turismo industrial. Constitui, aliás, uma tarefa que terá de ser realizada com alguma urgência, selecionando os casos em que a preservação se justifica, a fim de não se correr o risco de se perder a quase totalidade desse património industrial. Os municípios em cujos territórios se encontram alguns destes exemplos assumem neste domínio um papel importante, devendo procurar soluções para a sua preservação, a qual poderá passar pela reutilização, o que de modo algum constitui um obstáculo ao seu aproveitamento turístico.

7. Rotas e itinerários de turismo industrial

Uma das fórmulas mais bem-sucedidas no domínio do turismo industrial e que tem revelado um grande potencial de atração de visitantes é representada pelas rotas ou itinerários. Este tipo de oferta turística é constituída por um conjunto de locais – sítios industriais, museus, fábricas em laboração e património relacionado, em geral, com a temática da indústria – organizados em forma de rede, de modo a apresentarem um manifesto interesse turístico. As rotas de turismo industrial têm vindo a ser organizadas de acordo com dois critérios que por vezes surgem associados no âmbito do mesmo itinerário: o critério temático, tendo por base um determinado sector industrial que, geralmente, lhes confere a denominação e o critério geográfico ligando os vários elementos de património industrial existentes numa determinada cidade ou região.

Em Portugal existem diversas rotas de património industrial, na sua maioria criadas por iniciativa dos municípios onde se localizam ou, em menor número, por associações e outras entidades. Apesar de existirem rotas que constituem casos de sucesso, nomeadamente algumas que são promovidas por municípios, também neste caso se constatarão algumas dificuldades na aplicação da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial, em particular no que respeita aos requisitos do sistema de gestão. Não obstante os casos bem-sucedidos geridos por municípios, assim como por empresas privadas, a solução mais adequada consistirá na criação de uma entidade gestora com personalidade jurídica que poderá ser uma associação ou uma federação de associações, o que permitirá uma gestão que proporcione a concretização dos requisitos estipulados na Norma. Aliás, foi precisamente esta a exigência que, desde dezembro de 2013, o Conselho da Europa decidiu introduzir nos itinerários que se candidatam à obtenção do seu patrocínio.

8. Promoção, comercialização e certificação

A existência de uma entidade gestora facilita igualmente o cumprimento de outros aspetos bastante importantes, mas que não têm sido devidamente encarados, na maior parte dos projetos de turismo industrial: a sua promoção e comercialização, assim como a sua certificação. É necessário ter em consideração que o turismo industrial não só é um produto pouco conhecido para a maioria do grande público, como a sua promoção e comercialização exige um grande esforço, uma vez que defronta outros produtos já consolidados no mercado turístico e com uma grande capacidade de atração. A existência de uma política de promoção e comercialização irá também ao encontro dos requisitos apresentados pela Norma Portuguesa para o Turismo Industrial, concretamente, no que respeita à responsabilidade de gestão (5.2.), uma vez que a mesma estipula a assunção, pela entidade gestora da rota ou do itinerário, das funções de comercialização numa perspetiva de melhoria contínua do serviço prestado.

Em Portugal, onde os exemplos bem-sucedidos de turismo cultural são pouco numerosos, importa destacar a Rota do Românico – gerida por uma associação de municípios – que embora não seja um projeto de turismo industrial tem revelado uma atuação exemplar no domínio da sua promoção e comercialização, à qual é indispensável prestar atenção. São exemplo disso, a sua participação em Feiras de Turismo, incluindo a nível internacional, a publicidade – bastante atrativa – que efetua em revistas especializadas e de prestígio, as ações de marketing e promoção, assim como a sua presença sistemática – através de excelentes materiais de promoção, concebidos para diferentes públicos – nos postos de turismo, entre muitas outras iniciativas. Todas estas ações integradas numa preocupação com uma constante inovação têm contribuído para a crescente procura deste itinerário cultural que, aliado às boas experiências que os turistas e visitantes que a exploram usufruem, a tem transformado num caso de sucesso, tendo já sido galardoada com uma dezena de prémios não obstante a sua curta existência. A Rota do Românico constitui um exemplo de como deve ser gerido um itinerário de turismo cultural, nomeadamente ao nível da investigação científica de base, assim como da promoção e comercialização. Os atuais projetos de turismo industrial existentes em Portugal têm muito a aprender com esta experiência.

Um passo indispensável na aplicação da Norma para o Turismo Industrial será a criação de um selo de qualidade, a fim de proporcionar aos turistas a necessária confiança, assim como a garantia de uma boa prestação de serviços aquando da hora de escolher um determinado produto de turismo industrial. Ou seja, após a entrada em vigor da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial é necessário proceder à certificação dos serviços oferecidos. A certificação será da responsabilidade do Instituto Português de Acreditação (IPAC) e consistirá na avaliação e reconhecimento da competência técnica de entidades acreditadas para a sua eventual certificação segundo a Norma Portuguesa para o Turismo Industrial. Neste domínio é necessário analisar a experiência do país vizinho, na aplicação da sua norma para o turismo industrial – UNE 302001 –, criada por iniciativa do já referido Instituto para la Calidad Turística Española. Este organismo é o responsável pela certificação, administração e verificação do uso correto da marca "Q", de "Qualidade", que representa, como a denominação indica, a qualidade no sector turístico espanhol. Os estabelecimentos avaliados pela marca "Q" passam por auditorias rigorosas que asseguram que a sua prestação de serviço é garantia de qualidade, segurança e profissionalismo. Tudo isso para assegurar aos visitantes e clientes a melhor experiência turística possível.

Com a adoção da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial, e do respetivo selo de qualidade, os sectores do património industrial e de “indústria viva” passarão a fazer parte dos serviços de turismo certificado, o que abre excelentes perspetivas para o incremento da sua procura e comercialização. A aplicação de um selo de qualidade poderá vir a ser da responsabilidade da Rede Portuguesa de Turismo Industrial, cuja criação se encontra em estudo desde 2014. Um dos seus objetivos será, precisamente, a constituição de uma equipa que proceda a uma avaliação/verificação da implementação da Norma Portuguesa para o Turismo Industrial visando alcançar altos padrões de qualidade para corresponder às exigências de um mercado cada vez mais competitivo.

9. Conclusão

Em jeito de conclusão, cremos que é fácil constatar o enorme potencial que o turismo industrial apresenta, como o comprova o crescente surgimento de projetos nesta área ocorrido nos últimos anos. No entanto, o seu sucesso como produto turístico implica que estes projetos tenham de se assumir ou de se aproximar de uma lógica empresarial de funcionamento, o que pode ser conseguido através da constituição de associações gestoras dos mesmos. A Norma Portuguesa para o Turismo Industrial contempla, precisamente, a criação de uma Organização Responsável (OR), a qual poderá englobar pequenas entidades públicas e privadas. A Norma não efetua distinções na natureza pública ou privada das organizações de turismo industrial, no produto ou serviço, no tamanho e no sector. Todavia, contempla uma possível distinção na Organização Responsável, sendo mesmo provável que, no futuro, a norma defina a OR como o suporte físico e jurídico na gestão, controlo e prestação de serviços de turismo industrial a clientes e utilizadores, de forma a que os requisitos indispensáveis sejam cumpridos. É necessário, no entanto, assegurar que todas as entidades que prestam serviços de turismo industrial adotem as condições necessárias ao seu sucesso, não apenas para se garantir a salvaguarda do património industrial visitado, como para a promoção do desenvolvimento socioeconómico das regiões onde os mesmos se estabelecem.

Referências bibliográficas

- [Cardoso, V.](#) (2012). Turismo industrial – uma abordagem metodológica para o território. *Revista Turismo & Desenvolvimento / Journal of Tourism and Development*, n.º especial 1, 37-59.
- [Cordeiro, J. M. L.](#) (2012). Oportunidades e fragilidades do turismo industrial. *Revista Turismo & Desenvolvimento / Journal of Tourism and Development*, n.º especial 1, 9-18.
- Instituto Português de Qualidade (2016). *Norma Portuguesa. Turismo Industrial. Serviços de Turismo Industrial*. Lisboa: Instituto Português de Qualidade (em fase de homologação).
- [Lazarte, M.](#) (2015, 13 July). ISO standard to boost industrial tourism experiences. *International Organization for Standardization News*.
- Ministério da Economia e do Emprego (2013). *Plano Estratégico Nacional do Turismo: Revisão e Objetivos 2013-2015*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- Município de Guimarães (2016, 11 de março). Regulamento de candidatura para admissão de empresas com selo “Guimarães Marca”. *Diário da República*, 2.ª Série, 50, 8798-8800.
- [Ortiz de Zárate, N.](#) (2012). El ocio de la producción. *Aenor - Revista de la normalización y la certificación*, 273, 8-13.
- [Otgaard, A.](#) (2012). Las normas facilitan y promueven el turismo industrial. *Aenor - Revista de la normalización y la certificación*, 273, 13-14.
- [Savoja, L.](#) (2012). El turismo de industria viva. Herramienta de la responsabilidad social de empresa y oportunidad para el desarrollo local. *Revista Turismo & Desenvolvimento / Journal of Tourism and Development*, n.º especial 1, 93-103.

JOSÉ MANUEL LOPES CORDEIRO é Doutorado em História Contemporânea pela Universidade do Minho, Professor Auxiliar do Departamento de História do Instituto de Ciências Sociais. Diretor científico do Museu da Indústria Têxtil da Bacia do Ave (Famalicão), Representante Nacional do "TICCIH – The International Committee for the Conservation of the Industrial Heritage". Presidente da APPI – Associação Portuguesa para o Património Industrial. Diretor da revista *Arqueologia Industrial*. Integrou o Grupo de Trabalho do Turismo de Portugal que elaborou a Norma de Qualidade para o Turismo Industrial. Endereço institucional: Departamento de História, Universidade do Minho, Braga, 4710-057, Portugal.

Submetido em 15 de setembro 2016

Aceite em 20 de março 2017