

# Faculdade de Letras

## O segmento *low cost* na indústria hoteleira em Coimbra: o caso dos hostels

### Ficha Técnica:

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Relatório de estágio</b>
<b>Título</b>	<b>O segmento low cost na indústria hoteleira em Coimbra: o caso dos hostels</b>
<b>Autor/a</b>	<b>Mariana Barata da Silva</b>
<b>Orientador/a</b>	<b>Dr. Paulo Nuno Nossa</b>
<b>Coorientador/a</b>	<b>Dra. Filomena Campos Dias</b>
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em História de Arte, Património e Turismo Cultural</b>
<b>Área científica</b>	<b>História de Arte, Património e Turismo Cultural</b>
<b>Data</b>	<b>Setembro 2014</b>



## **Agradecimentos**

**ANTES DE MAIS, QUERO DEDICAR ESTE TRABALHO ACADÉMICO AO MEU PAI, O MEU HERÓI. OBRIGADA POR TUDO.**

A elaboração deste relatório de estágio, para a obtenção de grau Mestre só foi possível graças a colaboração de inúmeras pessoas e entidades que contribuíram para o meu crescimento académico e para a concretização desta investigação.

Assim, quero agradecer ao Dr. Paulo Nossa por ter aceite ser o meu orientador, pela sua competência e incentivo em relação à escolha deste tema e agradecer todos os conhecimentos que transmitiu enquanto meu Professor.

À Dra. Filomena Campos Dias por ser a minha coorientadora da Divisão de Turismo da CMC, a entidade de acolhimento onde foi realizado o estágio, pela sua simpatia, exigência, e pelo seu profissionalismo.

À Gilda Almeida, pela simpatia e pelos conhecimentos transmitidos aquando o meu estágio no Posto de Turismo inserido na Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra.

Ao Ilídio Soares por estar sempre disponível para esclarecimento de dúvidas durante o estágio que realizei no Posto de Turismo da Praça da Republica, e por todos os conhecimentos e curiosidades que partilhou comigo.

A todos os funcionários da CMC, e do Gabinete do Centro Histórico pelo profissionalismo.

À Patrícia Rossi, pela tradução de Espanhol nos questionários aos clientes dos *hostels*.

Ao Gabinete de Tradução da FLUC.

A todos os Professores da Licenciatura e Mestrado da FLUC que tive o prazer de conhecer ao longo desta caminhada.

À Vereadora de Turismo da CMC, a Dra. Carina Gomes pelas indicações e conselhos fornecidos para a realização desta investigação.

A todos os *hostels* escolhidos para este estudo de caso, especialmente aos seus proprietários nomeadamente ao Dr. José Manuel Reis, às Dras. Patrícia Ferreira e Rita Morais, à Dra.

Natália Silva e o Dr. José Carlos pela ajuda, simpatia e por me terem acolhido nos seus estabelecimentos.

À minha Mãe, por ser a mulher forte que é e por nunca ter desistido de mim.

Ao meu namorado, pelo amor, pela força, alegria, e pelos conselhos que me ajudaram a crescer ao longo destes anos juntos.

Aos meus entes queridos que infelizmente já não fazem parte deste mundo, obrigado por todos os ensinamentos de vida.

Às minhas avós pela preocupação e carinho constante.

Aos meus tios pela ajuda no meu crescimento.

À minha família por ter sempre um sorriso e uma palavra de amizade.

Aos meus anjos: Tânia Oliveira; Joana Amado, à Inês Pena e à Joana Silva; à Maria Isabel; à Neuza Martins; à Diana Ribeiro; à Miriam Rocha e à Lúcia Bonifácio.

Aos meus colegas e amigos, especialmente ao Cristiano, Bruno e António Brazão, Pedro Viveiros, João Girão e Hugo Robalo.

A Coimbra, por ser esta cidade tão especial.

A todos, obrigado pela esperança depositada e por terem acreditado em mim.

# Índice

Agradecimentos .....	ii
Índice .....	iv
Índice de figuras .....	vii
Índice de tabelas .....	ix
Resumo .....	x
Abstract.....	xi
Lista de siglas .....	xii
Introdução.....	1
Estágio .....	3
Tarefas/funções.....	5
Tema e âmbito do relatório.....	8
Estrutura do relatório .....	9
Objetivos e metodologias .....	10
Capítulo I.....	11
<b>1.1- Património Cultural</b> .....	11
<b>1.2- Turismo</b> .....	12
<b>1.2.1- Dados estatísticos do turismo mundial</b> .....	13
<b>1.2.2- Dados estatísticos do turismo nacional</b> .....	15
Capítulo II.....	18
<b>2.1. Conceito <i>low cost</i> – origem e evolução</b> .....	18
<b>2.2. Conceito internacional da origem do hostel</b> .....	22
<b>2.3. Contexto nacional da origem do hostel</b> .....	24
<b>2.4. Legislação dos hostels em Portugal</b> .....	28
Capítulo III .....	31
<b>3.1. Contextualização da História de Coimbra</b> .....	31

<b>3.1.2. Caracterização territorial de Coimbra: breves notas</b> .....	33
<b>3.1. Conservação e valorização do património</b> .....	40
<b>3.2.1. Programas de reabilitação do património</b> .....	41
<b>3.3. Visitantes e Alojamento na cidade de Coimbra</b> .....	42
<b>3.4. Acesso aos Postos de Turismo na cidade de Coimbra</b> .....	46
Capítulo IV .....	49
<b>4.1. Levantamento do edificado</b> .....	49
<b>4.2. Descrição dos hostels selecionados para o estudo de caso</b> .....	50
<b>4.2.1. Grande Hostel de Coimbra</b> .....	51
<b>4.2.2. Serenata Hostel em Coimbra</b> .....	52
<b>4.2.3. NS Hostel&amp;Suites</b> .....	56
<b>4.2.4. Dream On- Eco Hostel</b> .....	58
<b>4.2.5. Green Hostel</b> .....	60
<b>4.3. Análise SWOT</b> .....	62
<b>4.4 Análise dos inquéritos dirigidos aos clientes dos hostels</b> .....	63
Capítulo V - Conclusões Finais .....	75
Glossário.....	78
Bibliografia.....	81
Webgrafia .....	82
Anexo 1 – Leis.....	85
Anexo 2 - Avaliação dos hostels selecionados para o estudo de caso através do Booking.com .....	89
Anexo 3 – Os melhores hostels do mundo por categoria .....	90
Anexo 4 – Ficha do inventário do Hostel Serenata, Coimbra .....	92
Anexo 5 - Fotos dos hostels selecionados para o estudo de caso .....	94
Anexo 6- Entrevistas aos proprietários dos hostels seleccionados para o estudo de caso – Guião entrevista semiestruturada.....	100

Anexo 7- Exemplos dos inquéritos dirigidos aos clientes dos hostels nas diversas línguas. . 112

## Índice de figuras

Figura 1 1Mapa com a localização dos postos de turismo assinalados com círculo. Fonte: Portugal hotels. Net .....	4
Figura 2 Organograma da CMC 2014. Fonte: Website da CM.....	7
Figura 3 Peso do setor do turismo na economia mundial, 2012. Fonte: Espirito Santo Research, p.16 .....	14
Figura 4 Principais mercados emissores de turistas, 2012 versus 2000. Fonte: Espirito Santo Research, p.12 .....	15
Figura 5 Tráfego de passageiros em Portugal, companhias low cost, 2010 e 2011. Fonte: Espirito Santo Research (2013), p.59 .....	20
Figura 6 Taxas de crescimento de passageiros no segmento regular, low cost versus total, 2005-2011. Fonte: Espirito Santo Research (2013), p.58 .....	20
Figura 7 Lisbon Lounge Hostel. Fonte: HostelWorld.com .....	25
Figura 8 Living Lounge Hostel. Fonte: HostelWorld.com.....	26
Figura 9 Quartos temáticos do Rivoli Cinema Hostel. Fonte: HostelWorld.com.....	26
Figura 10 Placa obrigatória no exterior do hostel. Fonte: Diário da República, 2008 .....	30
Figura 11 Polo I e Polo II da Universidade de Coimbra. Fonte: www.uc.pt.....	32
Figura 12 Mapa Administrativo do Distrito de Coimbra. Fonte: <a href="https://www.google.pt/search?q=mapa+acessibilidades+coimbra&amp;client=firefox-a&amp;hs=3sV&amp;rls=org.mozilla:pt-PT:30.7.14">https://www.google.pt/search?q=mapa+acessibilidades+coimbra&amp;client=firefox-a&amp;hs=3sV&amp;rls=org.mozilla:pt-PT:30.7.14</a> .....	33
Figura 13 Evolução da população residente nas freguesias centrais de Coimbra. Fonte: adaptado do Quadro 3.1, da página 35 da obra A cidade e o Turismo: dinâmicas e desafios do turismo urbano em Coimbra. ....	34
Figura 14 A Igreja do Colégio de S. Bento. Fonte: <a href="https://www.google.pt/search?q=imagens+col%C3%A9gio+ordens+religiosas+coimbra&amp;client=30.7.14">https://www.google.pt/search?q=imagens+col%C3%A9gio+ordens+religiosas+coimbra&amp;client;30.7.14</a> .....	36
Figura 15 Mapa das freguesias de Coimbra. Fonte: CMC 2014 .....	37

Figura 16 Principais eixos rodoviários e estruturas aeroportuárias – Portugal. Fonte: <a href="https://www.google.pt/search?q=mapa+acessibilidades+coimbra&amp;client=firefox-a&amp;hs=3sV&amp;rls=org.mozilla:pt-PT, 30.7.14">https://www.google.pt/search?q=mapa+acessibilidades+coimbra&amp;client=firefox-a&amp;hs=3sV&amp;rls=org.mozilla:pt-PT, 30.7.14</a> .....	38
Figura 17 Zona candidata a Património Mundial da UNESCO. Fonte: Dossiê de Candidatura (Marques et al., 2012), adaptada.....	39
Figura 18 Nacionalidade de hóspedes, atendimento hoteleiro por município. Fonte: Adaptado do Anuário Estatístico da Região Centro, 2013 .....	43
Figura 19 Estadia média por noite. Fonte: Anuário Estatístico da Região Centro, 2013.....	44
Figura 20 Atendimento Postos de Turismo Coimbra – 2013. Fonte: Adaptado das estatísticas fornecidas pela Divisão de Turismo da CMC .....	47
Figura 21 Nacionalidade dos turistas no atendimento nos postos de turismo de Coimbra 2013. Fonte: adaptado das estatísticas fornecidas pela Divisão de Turismo da CMC .....	48
Figura 22 Dormitório 12 camas – Hostel Serenata. Fonte: Foto tirada por Mariana Silva.....	54
Figura 23 Antiga Enfermaria com lareira. Fonte: Espólio Fotográfico Português.....	54
Figura 24 Percentagens referentes às profissões dos hóspedes. Fonte: Fornecido pela proprietária Natália Silva.....	57
Figura 25 Dormidas de 2013 do NS Hostel&Suites. Fonte: dados fornecidos por NS Hostel&Suites (2014).....	58
Figura 26 Dormidas de 2014 do NS Hostel&Suites. Fonte: dados fornecidos por NS Hostel&Suites (2014).....	58
Figura 27 Parede divisória com garrafas recicladas no Hostel. Fonte: Foto recolhida do plataforma Facebook .....	59
Figura 28 Entrada do Green Hostel. Fonte: Website <a href="http://www.booking.com/greenhostel">www.booking.com/greenhostel</a> .....	61
Figura 29 Repartição dos hóspedes segundo o sexo nos hostels. Fonte: adaptado aos 19 inquéritos respondidos.....	73
Figura 30 Ocupação dos inquiridos aquando a estadia. Fonte: adaptado aos 19 inquéritos.....	73

## Índice de tabelas

Tabela 1 Estatísticas do Turismo de Portugal, 1º trimestre de 2014. Fonte: Turismo de Portugal.....	16
Tabela 2 Alojamentos em Portugal, 1º trimestre. Fonte: Os resultados do turismo, 1º trimestre 2014, Turismo de Portugal .....	17
Tabela 3 Distribuição de Alojamentos Turísticos, Segundo a Categoria – 2012. Fonte: adaptado do Anuário Estatístico Região Centro, 2013.....	44
Tabela 4 Capacidade de alojamento turístico – 2012. Fonte: adaptado de Anuário Estatístico Região Centro, edição 2013.....	44
Tabela 5 Taxa ocupação cama (líquida) em Portugal e Região Centro 2012. Fonte: adaptado Anuário Estatístico do Centro, 2013 .....	45
Tabela 6 Tabela com ficha técnica dos Hostels. Fonte: Adaptado de acordo com os registos prediais .....	50
Tabela 7 Origem dos hóspedes e faixa etária. Fonte: dados fornecidos por NS Hostel&Suites (2014) .....	57
Tabela 8 Principais características dos hostels do estudo de caso. Fonte: Informações recolhidas na investigação .....	61
Tabela 9 Dados sobre as dormidas anuais dos Hostels. Fonte: Adaptado dos dados fornecidos pelos alojamentos locais .....	62
Tabela 10 Pontos em comum de acordo com as opiniões dos proprietários dos hostels. Fonte: Entrevistas realizadas aos proprietários dos hostels por Mariana Silva .....	63

## Resumo

O relatório de estágio - *O Segmento Low Cost na indústria hoteleira em Coimbra: o caso dos Hostels*; tem por objetivo oferecer uma leitura pormenorizada sobre a tipologia dos *hostels* na cidade de Coimbra, assim como dos turistas que frequentam estes espaços percebendo a importância que estes oferecem à cidade.

O fenómeno emergente dos *hostels* faz parte de um novo segmento de alojamento que trouxe mais-valias ao turismo.

Os *backpackers* e, sobretudo os jovens, são fundamentais para dar seguimento a este modelo de negócio mas, atualmente, muitos dos denominados utilizadores de classe média já são adeptos deste tipo de alojamento.

Portugal possui alguns dos *hostels* que se situam no topo dos melhores do mundo, segundo a entrega dos *Hoscars* que decorreu em 2014.

Coimbra, enquanto cidade detentora de elevados recursos patrimoniais, necessita de acompanhar tendências no segmento das vistas e das viagens, pelo que é importante que no segmento do alojamento adequa a oferta às expectativas dos seus visitantes, acompanhando a evolução, de modo a ficar reconhecida pelo seu empenho e dedicação, como um destino amigável ao qual se deve retornar.

Ao longo do tempo, os conceitos de turismo têm-se modificado e as novas tecnologias têm trazido com elas novos hábitos na compra de serviços e de exigência.

Contudo, um dos pontos fulcrais é o fato dos turistas exigirem a crescente qualidade mas a um custo bastante reduzido, algo que estes espaços de alojamento procuram conjugar e oferecer.

Os *hostels* representam apenas 1% da indústria não hoteleira em Portugal. O alojamento local, onde se insere a tipologia dos *hostels*, tem apenas 31,5% do total de estabelecimentos associados à indústria hoteleira.

Os resultados deste relatório de estágio mostram localmente os contributos deste segmento assim como dos proprietários destes espaços, de modo a clarificar um fenómeno algo desconhecido por parte da população coimbrã e de todo o país.

Palavras-chave: Coimbra, Hostels, Segmento Low cost, Turismo

## **Abstract**

The internship report *The Low Cost segment in the hotel industry in Coimbra: the case of Hostels*, aims to provide a specific study about the typology of the hostels in the city, as well as the tourist who attend these spaces and understanding the importance that they provide to the city of Coimbra. The new phenomenon of hostels is part of a new segment that brought gains to tourism.

Backpackers and, especially young people are the key to follow up this business but nowadays, the middle class is already adept at this type of tourism.

Portugal has some of the best hostels in the world, according to the Hoscars in 2014, a ceremony which took place very recently.

Coimbra, while a city with high heritage resources, needs to monitor trends in the segment of the sights and travel, so it is important that in the housing segment fits the offer to the expectations of its visitors, monitoring developments, so as to be recognized by their commitment and dedication as a friendly destination to which to return.

Over time, the tourism concepts have been modified and new technologies have brought with them new habits in the purchase of services and requirement.

However, one of the focal points is the fact that tourists require increasing quality but also a greatly reduced cost, something they seek accommodation spaces combine and offer. The hostels represent only 1% of non-hotel industry in Portugal. The Bed&Breakfast accommodation includes types of hostels which are only 31,5% of establishments associated with the hotel industry.

The results of this internship report shows the contributions of this segment as well as the owners of these spaces, in order to clarify a phenomenon still unknown by the population which lives in Coimbra and also across the country.

Key-words: Coimbra, Hostels, Segment Low Cost, Tourism

## **Lista de siglas**

AHPORT- Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo

AL- Alojamento Local

ANE- Anuário Nacional de Estatística

CMC- Câmara Municipal de Coimbra

GTL- Gabinete Técnico Local

HI- *Hostelling International*

INE- Instituto Nacional de Estatística

IYHF- *International Youth Hostel Federation*

OMT- Organização Mundial do Turismo

PRAUD- Programa de Recuperação das Áreas Urbanas Degradadas

RECRIA- Regime Especial de Participação na Recuperação de Imóveis Arrendados

REHABITA-Regime de Apoio à Recuperação Habitacional em Áreas Urbanas Antigas

RNET- Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos

TC-EM- Turismo Centro- Empresa Municipal

UC- Universidade de Coimbra

UNESCO- *United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization*

UNWTO- URBCOM- Sistema de Incentivos a Projetos de Urbanismo Comercial

YH – *Youth Hostel*

YHA- *Youth Hostel Association*

WTO- *World Tourism Organization*

## Introdução

Atualmente, o turismo tem um papel essencial na economia uma vez que pode ser um importante fator de desenvolvimento económico e cultural, quer à escala mundial, quer a escala europeia, pelo que Portugal não é exceção.

Segundo a WTO (*World Tourism Organization*), o Turismo traduz-se pelo “ato de viajar, e pernoitar, para locais fora do ambiente habitual durante não mais do que um ano por lazer, negócios e outros motivos”.

No século XX, o turismo confirmou a sua notoriedade enquanto fenómeno de massas, todavia, no século XVIII com o *Grand Tour* já era prática habitual, no entanto mais direcionado para uma elite num processo de educação e fruição da arte.

De fato, o turismo tem evoluído ao longo dos anos, criando novos ramos e uma pluralidade de conceitos acabando por diversificar-se, emergindo assim vários tipos de turismo como é o caso do turismo cultural, turismo ecológico, turismo jovem, etc.

Por surgirem novos segmentos e tendências, o mercado turístico teve de criar ofertas que abrangessem todo o público-alvo, criando assim o nosso caso de estudo: o *hostel* como segmento *low cost*.

Segundo o relatório *Youth Travel Matters* publicado pela Organização Mundial do Turismo (OMT) em 2008, o mercado jovem representava 20% do total de viagens internacionais e 18% das receitas turísticas, sendo estimado que em 2020, o mercado turístico jovem ascenda às 300 milhões de chegadas internacionais (OMT, 2012). Apesar do segmento não ser tão expressivo como o negócio da hotelaria, já detém o seu significado dentro da economia, permitindo a captação de novos turistas para Portugal.

Coimbra, provavelmente por ser uma cidade de média dimensão, ainda não mereceu a atenção devida por parte dos investigadores científicos relativamente ao estudo dos *hostels*, sendo que ao consultar as estatísticas existentes, verificamos nada existir quando o alojamento turístico não é o habitual hotel, como iremos ver no capítulo referente às estatísticas de dormidas em Coimbra, havendo um défice de investigação sobre este tipo de oferta, ou por outro lado, quando se trata deste recente fenómeno, o segmento *low cost* na indústria hoteleira em Coimbra, sendo um dos motivos pela escolha desta cidade. É no entanto, uma cidade

estudantil que atrai muitos turistas amantes do turismo cultural e histórico. Existe evidência de que a viagem realizada por alguns segmentos jovens tem vindo a ser mais precisa do ponto de vista geográfico, mas com duração mais curta, beneficiando da democratização dos meios de transporte que melhoraram a acessibilidade tempo e custo, particularmente através do uso do avião. Cada vez mais, as suas visitas são de curta duração, por isso, este tipo de alojamento denominado por *low cost* é imprescindível. A viagem e o alojamento *low cost* foram essenciais na evolução turística dos destinos urbanos e da consolidação das cidades, mesmo de tamanho geográfico mais reduzido. Coimbra, progressivamente, tem-se adaptado a estas tendências de modo a modernizar-se e as escolhas são cada vez mais diversificadas em relação aos *hostels*.

A escolha do estágio deveu-se à necessidade de adquirir conhecimento na área do turismo e de adquirir igualmente experiência no mercado de trabalho. Assim, o estágio realizou-se na Divisão do Turismo da Câmara Municipal de Coimbra, mais concretamente nos postos de turismo da cidade, com localização na Praça da República e no posto de turismo inserido na Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra. As tarefas do estágio consistiram essencialmente no *contact front office*, como iremos explicar de seguida, tendo como objetivos principais a compreensão do fenómeno turístico e do esclarecimento do conceito do *hostel* que iremos descortinar ao analisar o nosso estudo de caso.

A escolha desta temática prende-se com a necessidade de alguns esclarecimentos e do desejo de divulgação.

## Estágio

O presente relatório decorre do estágio realizado na Divisão do Turismo da Câmara Municipal de Coimbra, que se situa na Casa Aninha, na Praça 8 de Maio (nos Paços do Município) e que decorreu do dia 1 de Outubro de 2013 ao dia 30 de Abril de 2014.

No âmbito do mesmo, tive a oportunidade de colaborar nos postos de turismo da cidade: quer no posto de turismo da Praça da República quer no posto de turismo integrado no edifício da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra, de modo a aprender como tudo opera e o que é mais importante quando estamos perante o *contact front office*, ou seja, o atendimento ao cliente.

Para contextualizar, em Coimbra existem três postos de turismo: um situa-se no Largo da Portagem sendo este um posto de turismo da Entidade Regional de Turismo do Centro de Portugal, o segundo localiza-se na Praça da República e um terceiro inserido na Biblioteca Geral como já foi referido anteriormente.

Relativamente às suas funções, estes têm funções um pouco distintas: o do Largo da Portagem é o posto de turismo do Centro de Portugal e destina-se a informações mais gerais sobre o país ou sobre o distrito de Coimbra, mas também informações sobre toda a área representada por esta entidade. Os turistas têm curiosidade relativamente às atividades que podem realizar ou aos locais de visita de interesse patrimonial nos arredores de Coimbra como é o caso de Conímbriga ou mesmo do Buçaco. O posto da Praça da República é frequentado normalmente por turistas autónomos, casais ou estudantes de Erasmus que acabaram de chegar à cidade. Estes procuram informações específicas, normalmente sobre ruas e alojamentos mas também desejam saber os pontos turísticos de mais interesse a visitar. Apesar disto, é de referir que o Posto de Turismo da Praça da República esteve cinco anos fechado e reabriu há dois anos atrás, ou seja, em 2012 e, por estar num local de difícil detecção nem sempre tem grande afluência ao longo do dia.

O posto de turismo inserido na Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra no qual me mantive até ao *terminus* do meu estágio, é normalmente frequentado por turistas de várias nacionalidades que quase sempre pretendem realizar o Circuito Turístico da Universidade, composto por vários locais do complexo universitário, sendo eles a Biblioteca Joanina, a Sala

dos Capelos, a Sala dos Exames, a Sala das Armas, a Prisão Académica, a Sala do Exame Privado, a Capela de São Miguel e a Torre da Universidade) portanto, estes turistas/excursionistas já têm uma ideia prévia do que pretendem visitar e, normalmente já têm o tempo contabilizado. Contudo, muitas vezes pretendem saber informações sobre outros monumentos singulares como é o caso da Sé Nova, da Sé Velha ou do Mosteiro Santa Cruz.

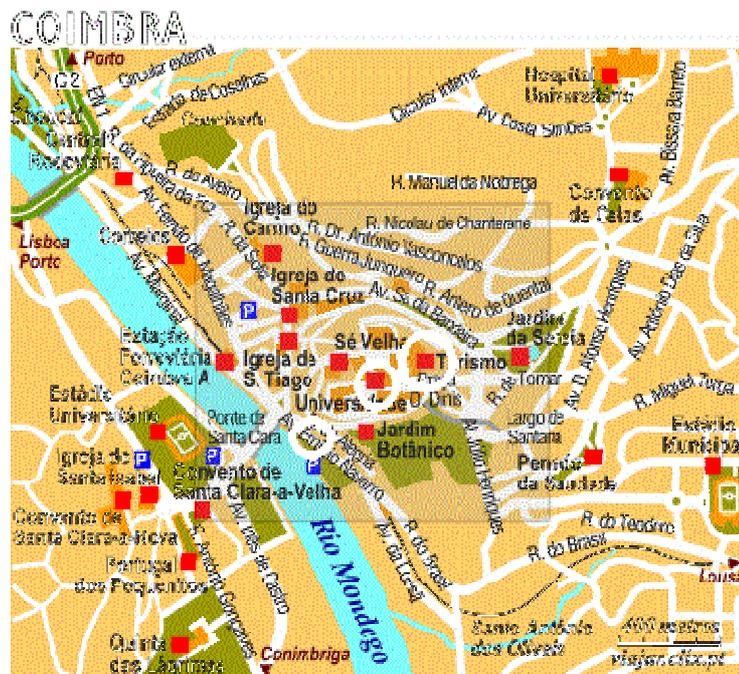


Figura 1 Mapa com a localização dos postos de turismo assinalados com círculo. Fonte: Portugal hotels. Net

## Tarefas/funções

Relativamente às tarefas realizadas aquando o estágio entre Outubro de 2013 e Abril de 2014, o *contact front office* foi realizado dentro do horário de trabalho, ou seja, das 9h30 da manhã às 17h30 da tarde, utilizando como instrumentos de trabalho mapas da cidade que nos auxiliam a partilhar e divulgar informações, como é o caso de iniciativas; divulgação de monumentos da cidade; futuras atividades/eventos; informações sobre os transportes públicos; divulgação de gastronomia regional e ainda informações sobre instalações turísticas oficiais situadas em Coimbra.

Como afirma Fortuna, “é essencial avaliar o tipo de informação que o turista utiliza para guiar a sua visita”<sup>1</sup>. Os suportes utilizados são variados e importantes, tendo “os postais, os roteiros para visitantes e os guias turísticos, por exemplo, são elaborados de forma [...]a sugerirem algumas experiências possíveis entre muitas outras.”<sup>2</sup>

Apesar de todas estas informações existentes, nem todos os turistas procuram os postos informativos, provavelmente, fruto de processo de partilha de informação digital que facilitam acesso a conteúdos diversos e variados, com ferramentas de localização e informação cada vez mais sofisticadas. De acordo com a estatística fornecida, “apenas 25% dos inquiridos procuram informação nos postos de turismo da cidade”.<sup>3</sup>

Ainda assim, a informação oferecida pelos funcionários dos postos de turismo tem de ser clara e objectiva pois, todas essas informações são a imagem que Coimbra transmite para o exterior e que pode atrair novos turistas num futuro próximo, ou suscitar a necessidade de retorno aos atuais visitantes.

As dificuldades encontradas no estágio foram sobretudo a falta de experiência e a ausência da aprendizagem da língua espanhola mas, com a ajuda dos formadores durante a duração do estágio, foi facilitado o desbloqueamento das mesmas. Uma experiência que forneceu novos conhecimentos e uma aprendizagem profunda a nível cultural e educativa.

---

<sup>1</sup> Fortuna, Carlos, Gomes, Carina, Ferreira, Claudino, Abreu, Paula, Peixoto, Paulo, *A cidade e o futuro: dinâmicas e desafios do turismo urbano em Coimbra*, Almedina, Coimbra, Dezembro de 2012, p. 80

<sup>2</sup> Ibidem, p.81

<sup>3</sup> Ibidem

Sendo o estágio realizado na denominada época baixa para o turismo (sendo que a época alta começa em Abril, *terminus* do meu estágio) não ocorreu a possibilidade de realizar atividades mais orientadas, mas tudo decorreu dentro da normalidade.

O estágio foi realizado com a co-orientação da Dra. Filomena Dias, que cumpre funções na Divisão de Turismo da Câmara Municipal de Coimbra e com a orientação do Dr. Paulo Nossa, professor na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Relativamente à entidade de acolhimento do estágio em questão, podemos referir que em 2005, a Câmara Municipal de Coimbra criou a TC - Turismo de Coimbra, E.M., ou seja, surgiu uma empresa municipal que entrou apenas “em funções em 2007 com a nomeação do Conselho de Administração” e terminou a sua ação autónoma em 2013 “com a entrada em vigor da Lei 50/2012 de 1 de Setembro, que regula a atividade empresarial local, a CMC passou a dispor de 6 meses- até 28 de Fevereiro de 2013 – para extinguir a TC.”

A Empresa Municipal e a Câmara Municipal de Coimbra tinham como objectivo trocar serviços relativamente à promoção da cidade e aos projetos que poderiam surgir.

No entanto, aquando a duração do estágio, já a Empresa Municipal tinha encerrado portanto, o estágio decorreu após o *terminus* da mesma, tendo sido realizado na Câmara Municipal de Coimbra.

Atendendo à história da CMC, podemos observar que o edifício situa-se atualmente na Praça 8 de Maio, nos Paços do Município.

Sabemos que a CMC conheceu vários locais ao longo da história desde a época medieval, estando inclusive de início no Largo da Sé Velha.

Em 1836, os edifícios do Mosteiro de Santa Cruz foram cedidos à Câmara porém, em 1876, parte do mosteiro foi demolido e surgiu um novo edifício, edifício esse que ficou a cargo do engenheiro Alexandre da Conceição.

Também as Finanças acabaram por sair em 1976 e deste modo, o edifício referido foi ocupado pelos serviços exclusivamente da Câmara Municipal da cidade, até aos dias de hoje.

A CMC é actualmente presidida pelo Dr. Manuel Machado que cumpre as seguintes funções: “Relações Externas e Comunicação, Apoio ao Investidor, Apoio às Freguesias, Auditoria, Planeamento e Estruturação Urbana, Planeamento e Controlo Financeiro e de Inovação Organizacional, Proteção Civil, Centro Histórico, Mobilidade e Gestão do Espaço Público e

Gestão de Obras Municipais”<sup>4</sup>. No que diz respeito ao estágio realizado na Divisão de Turismo, podemos concluir ao observar o Organograma da CMC que a Divisão de Turismo está inserida no Departamento de Qualidade de Vida, no qual a Vereadora Dra. Carina Gomes é responsável pelas áreas do “Turismo, Juventude, Ação Cultural e Gestão de Espaços Culturais”<sup>5</sup>.

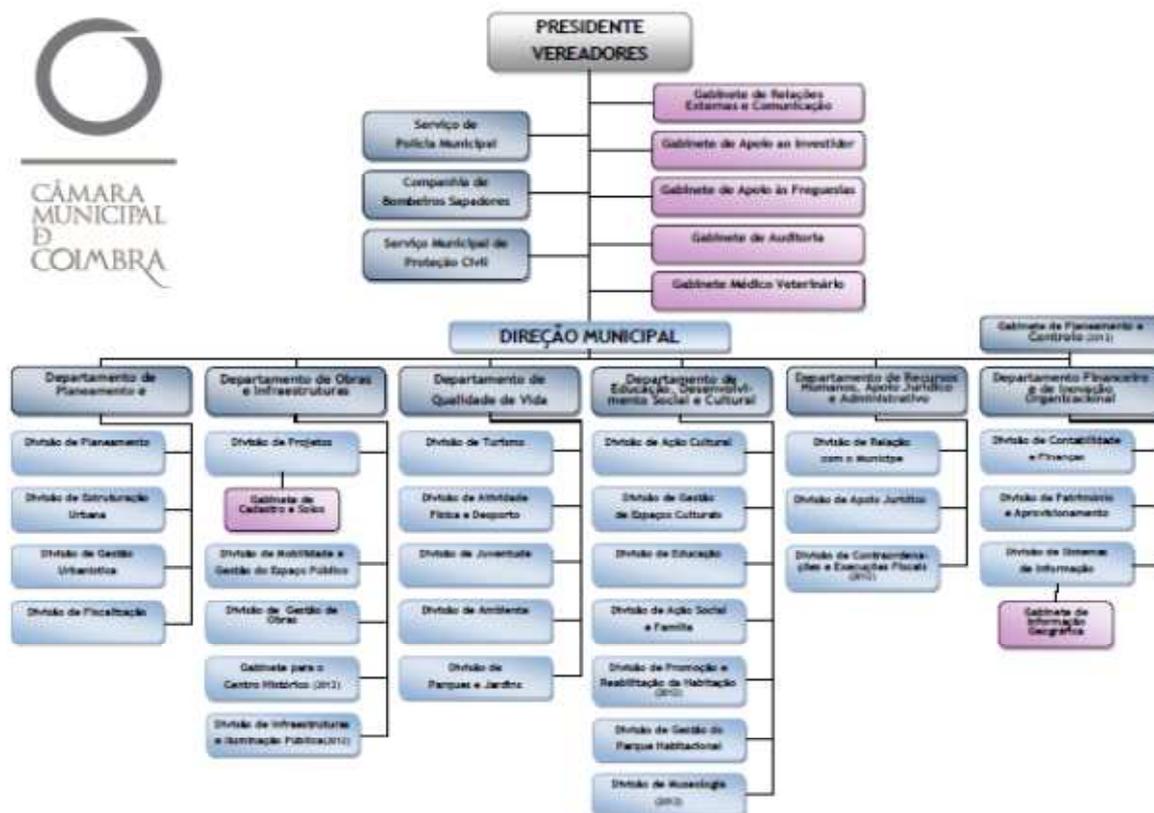


Figura 2 Organograma da CMC 2014. Fonte: Website da CM

<sup>4</sup> Website [http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2209&Itemid=828](http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2209&Itemid=828) ,  
acedido a 22 de Maio de 2014

<sup>5</sup> Website [http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=247&Itemid=819](http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=247&Itemid=819)  
acedido a 22.5.2014.

## **Tema e âmbito do relatório**

A temática deste relatório está relacionada com a crescente oferta de alojamento local inscrita sob a forma de *hostel* na cidade de Coimbra e com a escassa investigação sobre esta temática bem como alguma insuficiência de dados estatísticos sobre este tema.

A falta de legislação do conceito *hostel* a nível turístico suscitou curiosidade pessoal e uma necessidade de compreensão sobre este novo fenómeno.

O conceito de *hostel* está inserido na lei como alojamento local, o que suscita alguma falta de conhecimento sobre todas as regras exigidas e provoca alguns conflitos dentro dos órgãos locais. Existem espaços em Portugal que estão abertos sem cumprirem a lei existente, o que provoca alguns problemas quer às entidades fiscalizadoras e, potencialmente aos utilizadores.

A nível económico também é importante compreender o que este tipo de infra-estrutura oferece à cidade de Coimbra e qual o retorno esperado deste investimento.

A matriz empírica da investigação está relacionada com o uso de *hostels*, tradicionalmente associado ao turismo *low cost*, no sentido de realizar conhecer o perfil dos seus utilizadores, compreender o modo como acedem às unidades que, preferencialmente, analisaremos adiante com mais detalhe.

## Estrutura do relatório

O presente trabalho está organizado, em cinco capítulos:

1. Definição de património cultural e de turismo;
2. Contextualização do conceito de *low cost* e de *hostel* a nível nacional e internacional;
3. Contextualização da cidade de Coimbra, a nível patrimonial, social e turístico;
4. Descrição dos *hostels* selecionados para o estudo de caso;
5. Conclusões finais.

Sendo assim, o primeiro capítulo aborda a importância e o significado de património cultural e de turismo, tendo uma parte teórica analisando dados estatísticos do turismo em Portugal e no mundo.

O segundo capítulo irá definir o conceito *low cost* e como segmento de alojamento, no caso dos *hostels*, definindo o público-alvo assim como o próprio conceito de *hostel*, justificando a procura/oferta e analisando a legislação portuguesa existente.

Quanto ao terceiro capítulo iremos analisar o nosso estudo de caso, caracterizando a cidade de Coimbra a nível territorial e geograficamente, assim como todo o seu património, fornecendo uma visão global dos *hostels* em Coimbra e dados estatísticos sobre os postos de turismo. De seguida, a metodologia usada será elucidada.

O quarto capítulo irá abordar os resultados das metodologias usadas, analisando os *hostels* na cidade de Coimbra mais pormenorizadamente, especificamente a sua função, o valor patrimonial dos edifícios e a história de cada um deles, desde a sua origem até aos nossos dias.

Finalmente, o quinto capítulo terá as conclusões finais, referindo o valor e o impacto que os *hostels* transmitem à cidade de Coimbra.

## Objetivos e metodologias

Este relatório tem como objetivo analisar a existência de estruturas de alojamento *low cost* na cidade de Coimbra, o seu uso e a perceção que os utilizadores têm desta oferta. Para tal, seleccionamos uma amostra de conveniência de *hostels* tendo em conta os seguintes pontos: história; localização; tipologia; valor patrimonial e temáticas diferenciadas. Procedeu-se à construção de um inquérito auto-administrado, através do qual e de modo voluntário, os hóspedes eram convidados a responder. Este instrumento esteve disponível no *hall* de cada *hostel*, de acordo com as instruções e condições dos proprietários, de Fevereiro de 2014 a Maio de 2014.

Paralelamente, construímos um guião de entrevista<sup>6</sup> e convidámos os donos dos *hostels* a colaborarem neste projecto, fornecendo informação e reflectindo sobre este segmento do mercado de alojamento através da construção de uma análise SWOT.

Deste modo, e dentro deste assunto iremos procurar compreender:

1. Definir o conceito de *hostel*;
2. Definir o conceito de segmento *low cost*;
3. Contextualizar o conceito de *hostel* a nível nacional e internacional;
4. Compreender a legislação do *hostel* assim como os seus obstáculos;
5. Explicar a evolução nos *hostels* na cidade de Coimbra;
6. Caraterizar o perfil do turista/cliente de cada unidade hoteleira através de inquéritos realizados (auto-administrados);
7. Perceber a relação que cada proprietário mantém com a cidade e com este novo fenómeno, recorrendo a entrevistas;
8. Compreender este fenómeno como segmento *low cost*.

---

<sup>6</sup> Ver em Anexo 7- Entrevistas aos proprietários dos *hostels* seleccionados para o estudo de caso – Guião entrevista semiestruturada.

## Capítulo I

Este capítulo pretende aportar os conceitos de património cultural e de turismo e apresentar dados estatísticos relevantes para a compreensão dos conceitos.

### 1.1- Património Cultural

O presente estudo de caso reporta-nos para alguns conceitos que consideramos importantes e que estão inerentes ao mesmo. Sabemos que, tendencialmente os turistas/excursionistas preferem conhecer cidades que lhes oferecem diversidade e originalidade cultural, assim como um património material ou imaterial referenciado, portanto é natural que as cidades promovam todos os seus recursos para o exterior.

Coimbra conjuga a imagem de uma cidade universitária, com uma importante herança histórica e cultural, passando pelo universo literário ou até musical (canção coimbrã).

Toda a cidade foi evoluindo ao longo dos séculos o que proporcionou o desejo a Coimbra de ser valorizada pela UNESCO devido a todo o seu património<sup>7</sup>, fato esse que foi realizado e Coimbra foi considerada Património Mundial da UNESCO, mais especificamente a Alta da cidade e a Rua da Sofia (2013). Este processo da Candidatura a Património Mundial da UNESCO, foi um processo demorado. Mais à frente, iremos explicar mais detalhadamente como todo este processo se desenrolou.

O passado torna-se assim relevante neste contexto o que ajudou a desenvolver a sociedade do presente e, as Belas Artes ganharam um novo significado. O património é entendido como marcador de memória social.

Não esquecendo o fator económico, sabemos que a preservação e promoção patrimonial estão dependentes de investimento para se preservar e divulgar.

Referente igualmente ao conceito de Património, temos a Lei de Património Cultural nº 107/2001 que define “o conjunto de marcas ou vestígios da actividade humana que uma comunidade considera como essenciais para a sua identidade e memória”. Mais uma vez, vemos a referência à Memória e à Identidade de uma nação. Sabemos que a cultura é uma realidade viva e em constante mudança mas tudo depende das acções da sociedade e do uso

---

<sup>7</sup> Coimbra é o 16.º local com esta classificação em Portugal.

que a mesma dá ao património. António Arantes afirma “O património pode ser integrado às culturais locais ou recusado por elas; tudo depende dos usos sociais a que vier a servir.”<sup>8</sup>

A experiência da viagem hoje em dia está marcada por conhecer os saberes populares e histórico e por isso, os circuitos turísticos englobam esses fatores.

Outro conceito bastante importante é a noção de património cultural imaterial. Em Coimbra, temos a Canção de Coimbra como expoente máximo do património. Podemos definir *património imaterial* como uma conceção que abrange as expressões culturais e as tradições que um grupo de indivíduos preserva em homenagem à sua ancestralidade, para as gerações futuras, como é o caso das tradições, dos saberes, as expressões idiomáticas, festas e danças populares, musicas, letras, entre outras.

## 1.2- Turismo

O Turismo em ambiente urbano caracteriza-se por “contextos urbanos, particularmente os que registam uma forte incidência de fatores arquitetónicos, histórico-arqueológicos e monumentais”.<sup>9</sup>

A crescente mobilidade europeia originou mais viagens no entanto, a evolução da indústria turística caracteriza-se pela “dessincronização e flexibilização dos tempos sociais, que resultam da estagnação das estadias longas e num crescimento sustentado das estadias de curta duração (*short break*)”<sup>10</sup>. Com estas estadias curtas, os turistas mantêm-se na cidade por um curto período de dias, por vezes de horas, e realizam algumas visitas não visitando muitas vezes os monumentos, tirando apenas algumas fotos. Um conceito que se denomina por “*check cultural*”.

Segundo Cunha, e falando de um dos ramos do turismo- o turismo cultural, este declara que dentro do turismo cultural incluímos “as viagens provocadas pelo desejo de ver coisas novas, de aumentar os conhecimentos, conhecer as particularidades e os hábitos doutros povos, conhecer civilizações e culturas diferentes”.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Fortuna, Carlos, Leite, Rogério, *Plural da cidade: novos léxicos urbanos*, Coimbra, Almedina: CES, 2009, p. 17

<sup>9</sup> Fortuna, Carlos, *Identidades, percursos, paisagens culturais: estudos sociológicos de cultura urbana*, Oeiras: Celta editora, 1999, p.48

<sup>10</sup> Fortuna, Carlos [et al], *A cidade e o Turismo: dinâmicas e desafios do turismo urbano em Coimbra*, Almedina, Coimbra, 2012, p.19

<sup>11</sup> Cunha, Licínio, *Introdução ao Turismo*, 4ª edição, Lisboa, Verbo, 2009, p. 32

Uma das âncoras fundamentais do turismo cultural é o património, que se visita e observa, congregando, tendencialmente, um tipo de público específico: uma minoria que tem motivação cultural, ou seja, pretende visitar todos os monumentos importantes e emblemáticos e uma maioria que é um cruzamento de produtos e serviços complementares associada a uma faceta de ócio. Todos estes conceitos ajudam a elucidar sobre a importância e a ligação entre memória, património, cultura e, identidade. Sem estas conexões, o turismo não teria tanto relevo na sociedade contemporânea.

A evolução das tecnologias e dos novos métodos de comunicação, influenciaram o acesso à informação e conseqüentemente o modo como os turistas/visitantes adquirem diferentes produtos pelo que, alguns segmentos de consumidores têm por hábito utilizar as plataformas *online*, ou seja, a Internet para adquirir bens e serviços durante a estada (alojamento, restauração, actividades culturais), procurando de uma forma mais cómoda conjugar uma oferta customizada com menor custo e maior conforto. O modo como os turistas organizam a sua viagem mudou, e normalmente as viagens são mais curtas e as prioridades também variam em relação aos objetivos.

Deste modo, é importante que o setor turístico esteja atento a estas mudanças e melhore a capacidade de resposta. No caso de estudo que irá ser abordado, é o segmento *low cost* que prevalece. Este termo, pode ser visto como uma estratégia de marketing por parte das empresas.

### **1.2.1- Dados estatísticos do turismo mundial**

No ano de 2012, o turismo teve um grande peso na economia mundial. A Europa teve em chegadas internacionais mil milhões de visitas, sendo assim a região mais visitada do mundo. No ranking mundial, os EUA lideram mas a China vence por ser o líder mundial das despesas turísticas, um país que tem crescido ao longo dos últimos anos, a todos os níveis. No mesmo ano, o setor do turismo representou 9.3% do PIB<sup>12</sup> mundial, 8.7% do emprego, 5.4% das exportações totais e 4.7% do investimento global. Sendo assim, novos fenómenos na indústria hoteleira emergiram: viagens mais curtas, a escolha de destino próximos, reservas de última hora e o uso da Internet como o principal meio de compra das viagens.

---

<sup>12</sup> Sigla que significa Produto Interno Bruto

“A WTO prevê que nas próximas duas décadas, o turismo tenha um crescimento sustentado (3.3% ao ano, em média)”, o que permitirá em 2030, existirem mais de 1,8 mil milhões de chegadas internacionais de turistas.”<sup>13</sup>

Segundo um estudo realizado em 2012, relativamente aos motivos da viagem, conclui-se que estes são: 76% dos inquiridos refere visitar familiares/amigos; 75% indica que a visita se deve à beleza natural do local e à qualidade de alojamento; 56% afirma que obteve informação através de familiares e/ou amigos; 46% informa que obteve dados sobre o destino na Internet e 53% confere que organizou as férias através da Internet.

O cartograma abaixo traduz o peso do sector do turismo na economia mundial, sendo que na UE-27, representa de PIB 8.4; de emprego 9.1; de exportações 5.6 e de investimento 4.8.



Figura 3 Peso do setor do turismo na economia mundial, 2012. Fonte: Espirito Santo Research, p.16

De seguida, mostramos uma análise comparativa entre 2000 e 2012 sobre os principais mercados emissores de turistas, vendo no gráfico que a China se destaca indiscutivelmente com 72.5 milhões a saírem do seu país como turistas. Aliás prevê-se que em 2020, a China ocupe a primeira posição, em relação ao turismo internacional.

<sup>13</sup> Espirito Santo, *Turismo- evolução recente e perspectivas*, Espirito Santo Research, Junho de 2013, p.4

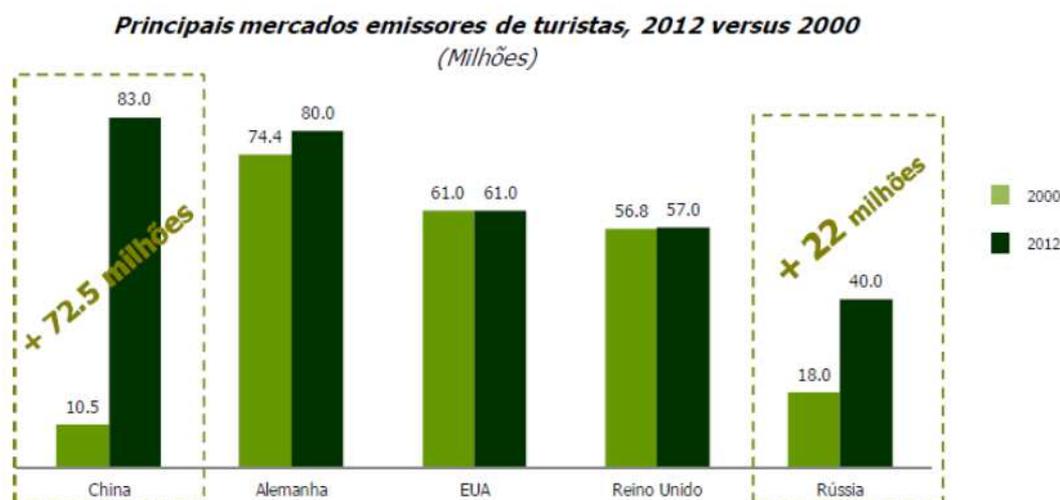


Figura 4 Principais mercados emissores de turistas, 2012 versus 2000. Fonte: Espirito Santo Research, p.12

### 1.2.2- Dados estatísticos do turismo nacional

Portugal em 2012, obteve 7.7 milhões de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, atingindo o valor mais elevado da última década, sendo que nos mercados tradicionais principais temos a Alemanha, França, Reino Unido e Holanda. Nos últimos três anos, o mercado brasileiro teve um crescimento superior a 80%, sendo o 5º mercado emissor para o nosso país.<sup>14</sup>

Lisboa, a capital do país, é a segunda região com mais dormidas, sendo 70% da ocupação afeta a estrangeiros. A cidade foi considerada o melhor destino europeu em 2013 pela *European Consumers Choice*.

O Centro de Portugal é a quarta região com capacidade hoteleira do país, a segunda com maior *share* cota de dormidas de residentes nacionais (60%) mas demonstrou défice de dormidas estrangeiros em relação a 2011 (-4.7%) e a mais penalizada no seu principal mercado estrangeiro.

Os grandes mercados emissores em Portugal são o Reino Unido, Espanha, Alemanha e França. Em 2012, as receitas turísticas foram de 5.2% do PIB, 13.4% das exportações totais.<sup>15</sup> No ano de 2013, as dormidas dos portugueses no país tiveram uma queda, registando-se uma descida de 0.8% contudo, as dormidas estrangeiras cresceram, tendo um aumento em relação

<sup>14</sup> Idem, p.3

<sup>15</sup> Ibidem

a 2012. Ao todo, os hotéis portugueses registaram 14.4 milhões de hóspedes no ano de 2013.<sup>16</sup>

Relativamente a 2014, segundo o Turismo de Portugal, no “1.º trimestre deste ano, as unidades hoteleiras registaram 2,5 milhões de hóspedes, dos quais 1,3 milhões (51%) eram estrangeiros. O aumento de 6,1% assinalado no valor global refletiu não só a evolução positiva do mercado externo (+7,1%), como também o crescimento evidenciado pelos residentes (+5,1%).”<sup>17</sup>. É possível verificar no gráfico fornecido, que o Reino Unido lidera o ranking.

Países de residência	1º trimestre	2014 14/13 %	Quota %
Reino Unido	207,9	15,9	16,1
Espanha	194,6	-6,5	15,1
Alemanha	162,8	2,9	12,6
França	109,8	19,3	8,5
Brasil	96,6	11,8	7,8
Outros	517,1	7.8	40,1

Tabela 1 Estatísticas do Turismo de Portugal, 1º trimestre de 2014. Fonte: Turismo de Portugal

Relativamente ao alojamento, ou seja, o alojamento local do nosso estudo de caso, verificamos que o número não é grande, apenas 49.8% hóspedes de registos em outros tipos de alojamentos em Portugal.

<sup>16</sup> Website <http://expresso.sapo.pt/turismo-cresceu-para-417-milhoes-de-dormidas-em-2013=f855807>,  
acedido a 10 de Julho de 2014

<sup>17</sup> Turismo de Portugal, Resultados de 2014, website <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/osresultadosdoturismo/Anexos/1.%C2%BA%20Trim%202014%20-%20Os%20resultados%20do%20Turismo.pdf>,  
acedido a 10 de Julho de 2014

Tipologias	1º trimestre	2014 14/13 %	Quota %
Hotel *****	327,2	8,6	13,0
Hotel ****	862,5	10,5	34,3
Hotel ***	473,1	4,8	18,8
Pousadas	36,3	2,5	0,9
Outros alojamentos	206,7	-3,0	8,2

*Tabela 2 Alojamentos em Portugal, 1º trimestre. Fonte: Os resultados do turismo, 1º trimestre 2014, Turismo de Portugal*

## Capítulo II

No capítulo que se segue iremos abordar o conceito *low cost*, desde a sua origem, passando pela sua evolução, apresentando alguns dados estatísticos relevantes, que auxiliaram a compreensão do mesmo assim como, uma descrição sobre o conceito de *hostel* e o que este conceito influenciou e trouxe ao turismo.

### 2.1. Conceito *low cost* – origem e evolução

O conceito *low cost*, como já referido, tal como o próprio nome indica, persegue o objetivo de baixo custo, qualquer que seja o serviço em que se traduza.

Crê-se que no caso do turismo, o turismo *low cost* cresceu devido ao equivalente crescimento das companhias aéreas de baixo custo onde inicialmente emergiu esta denominação. A pioneira desta tipologia de companhia aérea foi a *Southwest Airlines*, que abriu mais concretamente em 1971. A partir daí, as companhias aéreas *low cost* atingiram valores superiores e taxas de ocupação, em comparação com as companhias aéreas tradicionais. É natural que as companhias tradicionais vão tentando posteriormente fazer jus à sua longevidade e qualidade, criando pacotes atrativos que atraiam futuros turistas.

Atualmente existem inúmeras companhias aéreas de viagens *low cost* espalhadas pelo mundo, como é o caso da *Ryanair*, que realizam voos entre as cidades e as capitais mais importantes desses Países.

O'Connell e Williams (2005)<sup>18</sup> concluíram que, enquanto na Europa, os utilizadores da *Ryanair* utilizam hotéis (31%), na Ásia, os utilizadores da *Air Asia*, utilizarão em maior número estalagens, pensões residenciais e *hostels*, cerca de 49%. Atendendo ao conceito de *low cost*, podemos verificar que *low cost* significa:

“ qualquer área de negócios a baixo custo, com tarifas e taxas reduzidas, eliminando ou diminuindo ao máximo os custos dos serviços tradicionais para os clientes e utilizadores, fato que os torna mais atrativos.”

---

<sup>18</sup> O'Connell, J.F. & Williams, G.. *Passengers' perception of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines*. *Air Transport Management* 11,2005, p. 259-272.

As ditas companhias *low cost*, oferecem aos clientes tarifas de baixo custo. Dependendo da época do ano e do horário escolhido, é-nos possível realizar uma viagem entre Lisboa e Londres por apenas 10 euros. Isto potencializa imenso as deslocações e possibilita a realização de mais viagens por ano.

A *Ryanair* explica:

“Somos a única companhia aérea de baixo custo e isto significa que lhe oferecemos as tarifas mais baixas nos voos para os nossos destinos. É a nossa garantia.(...) Tornámos o transporte aéreo acessível às massas e abrimos a Europa ao turismo como nunca antes. Mesmo quando os nossos rivais tentaram imitar o nosso modelo para ganhar quota de mercado, melhorámos ainda mais e baixámos mais os preços. Queremos oferecer-lhe não apenas preços baixos, mas também os voos mais baratos disponíveis para todos os destinos e estamos preparados para fazer todo o possível para manter os nossos preços baixos para que mantenha os seus preços baixos.”<sup>19</sup>

Em Portugal, apenas em 1995 deu-se o surgimento de companhias aéreas *low cost*, sendo que de 1995 a 2003, as companhias cresceram de 5 para 10. Nos últimos sete anos, houve uma taxa de crescimento anual superior a 16% e mais de 3 milhões de passageiros.

Sendo assim, a companhia *Ryanair* estabeleceu-se no Porto e em Faro em 2009 e 2010, a *EasyJet* iniciou também em Lisboa, desde Abril de 2012 e irá abrir brevemente também uma base no Porto, segundo podemos ler na notícia:

“Num momento em que o turismo é tão importante para a economia do país, e, acompanhando o crescente sucesso do destino turístico Porto e Norte de Portugal, é com enorme prazer que dou as boas-vindas à nova base operacional da EasyJet ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro”, lê-se em comunicado, enviado esta segunda-feira, assinado por António Cândido, presidente da entidade turística do norte”<sup>20</sup>

A última companhia mencionada, prevê nos futuros quinze anos, iniciar mais 15 rotas o que gere na economia 594 milhões de euros. No gráfico seguinte, observamos um aumento de tráfego significativo entre 2010 e 2011, sendo a *Ryanair*, a companhia que maior número de passageiros conquistou.

---

<sup>19</sup> Website oficial Ryanair <http://www.ryanair.com/pt/acerca/>, acedido a 24 de Junho de 2014

<sup>20</sup> Notícia Fugas Público, acedida a 14 de Julho de 2014, website [http://fugas.publico.pt/Noticias/336941\\_porto-a-nova-base-aerea-da-easyjet-com-boas-vindas-do-turismo](http://fugas.publico.pt/Noticias/336941_porto-a-nova-base-aerea-da-easyjet-com-boas-vindas-do-turismo) .

**Tráfego de passageiros em Portugal, companhias low cost, 2010 e 2011**  
(Milhares)

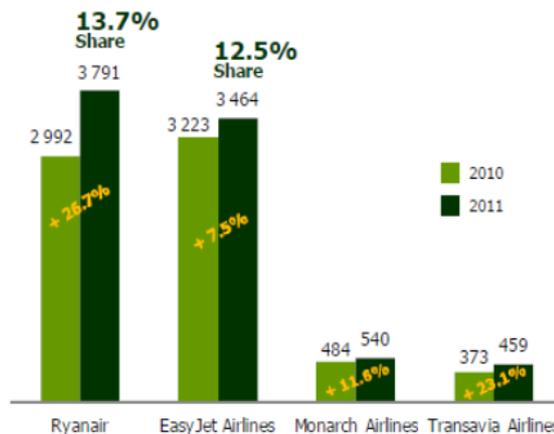


Figura 5 Tráfego de passageiros em Portugal, companhias low cost, 2010 e 2011. Fonte: Espirito Santo Research (2013), p.59

O gráfico seguinte analisa a evolução dos movimentos de passageiros por via aérea, em diferentes segmentos, entre 2005 e 2011, percebendo-se que as companhias *low cost* têm um crescimento exponencial, interrompido em 2009 para a generalidade dos passageiros transportados por via aérea.

**Taxas de crescimento dos passageiros no segmento regular, low cost versus total, 2005-2011**  
(Porcentagens)



Figura 6 Taxas de crescimento de passageiros no segmento regular, low cost versus total, 2005-2011. Fonte: Espirito Santo Research (2013), p.58

Também por este motivo, alguns *hostels* abriram perto dos aeroportos como estratégia de marketing e para assim tentar angariar mais clientes, tornar as esperas e transferências mais confortáveis e, naturalmente gerar mais lucro.

Podemos exemplificar, referindo a abertura do AirPorto Hostel que se situa a cerca de 10 minutos a pé do Aeroporto Sá Carneiro constituído por uma sala comum, uma cozinha com zona de refeições, duas camaratas mistas com seis camas, duas camaratas mistas com quatro camas, um quarto duplo com dois beliches e dois balneários. Um *hostel* que tem tido receitas positivas, muito graças à sua localização.

Estas estratégias de marketing e de turismo são relevantes para o desenvolvimento da economia nacional e mundial.

## 2.2. Conceito internacional da origem do hostel

O conceito de *hostel* é um conceito já antigo em alguns destinos internacionais. Considerado como albergue de carácter temporário, sempre teve a função de oferecer relaxamento e descanso aos seus utilizadores. Ao contrário do hotel, o *hostel* não prima pelo luxo nem pela diversidade e sofisticação de serviços, mas sim pela informalidade e pela hospitalidade. Adicionalmente, a maior diferença que se pode notar entre um hotel e um *hostel* é o fato dos clientes compartilharem os mesmos espaços, nomeadamente a cozinha, sala de convívio, as casas de banho (em algum tipo de oferta), o terraço e inclusive o quarto, caso escolham um dormitório com vários beliches.

O primeiro *Youth Hostel* foi construído em 1910, mais precisamente num Castelo em Altena, na Alemanha, e originou o começo de uma era. O Professor Richard Shirmann pretendeu construir este albergue, destinado aos jovens, com o objetivo de lhes proporcionar o descanso e a oportunidade de apreciar a natureza e o campo.<sup>21</sup> Seguidamente, foi em 1919 que nasceu a *Youth Hostel Association* (YHA), uma organização voluntária e em 1932 foi fundada a primeira *International Youth Hostel Federation*, saída da Conferência Internacional de Amsterdão. Todas estas associações pretendiam servir os turistas e oferecer-lhes as melhores condições de qualidade na sua estadia.

Durante a Segunda Guerra Mundial, este conceito de *hostel* difundiu-se e transformou-se. Por volta de 1947, já existiriam cerca de 247 *hostels* na Alemanha. Atualmente, a organização de *hostels* intitula-se *Hostelling International*.

O nome da primeira revista de *hostels* intitulava-se “Jugendherberge” e foi publicada em 1920. Em 1932, nasce a primeira organização de *Youth Hostels*- a *International Youth Hostel Federation – IYHF*.

Atualmente, na Alemanha existem 500 diferentes *hostels* jovens na Alemanha:

“With about 500 different youth hostels in Germany, you can rest assured that you’ll find a hostel that fits your needs like a glove. Our hostels all offer comfortable accommodations and state-of-the-art facilities, and each youth hostel also has a unique flair that will make your stay extra special.”<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Saraiva, Ana, *Hostels independentes: o caso de Lisboa*, tese apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, 2013, p. 97

<sup>22</sup> Excerto retirado da website <http://www.jugendherberge.de/en>, acedido a 19 de Junho de 2014

O aparecimento dos alojamentos a baixo custo está relacionado com questões sociais e económicas. A crise que se alastra mundialmente desde 2009, o baixo poder de compra de alguns segmentos, particularmente jovens, contribui de certa forma para o crescimento de viagens de curta duração.

A oferta internacional dos *hostels* é cada vez mais vasta e sedutora, e permite ao viajante passar uma ou duas noites aqui e ali, e conhecer o mundo.

Os *hostels* apostam cada vez mais na qualidade da estadia. Esta indústria tornou-se num modelo de negócio bastante rentável e bem mais lucrativo que certos hotéis. A ocupação tem registado um crescimento constante.

O termo mais usual que vulgarmente designa o viajante *low cost* é *backpacker*, em Portugal – mochileiro, uma vez que, tradicionalmente, utiliza recursos de baixo custo, construindo o seu próprio itinerário de interesses e de visitas, quase sempre fora dos circuitos massificados. Todavia, deve notar-se que o utilizador do conceito de *hostel* é cada vez mais heterogéneo, não se confinando ao estereótipo do viajante jovem e aventureiro. Os inquéritos realizados aos clientes dos *hostels* em Coimbra demonstram que as idades divergem, tanto existem jovens com 20 anos como reformados com mais idade. No entanto, todos partilham o desejo e o impulso de conhecer e viajar.

Também o crescimento do turismo jovem tornou muito mais evidente, os segmentos relacionados com *backpacking*, *spring breakers* e *student travel*, sendo o primeiro considerado como o mais significativo para o mercado jovem, mercado esse que levou a uma série de associações entre *backpackers* e *hostels*.

Segundo Dallen Timothy (2009)<sup>23</sup>, as vantagens das características e serviços disponíveis nos *hostels* que os distinguem e favorecem no contexto do seu cliente tipo são fundamentalmente:

- o custo reduzido por cama, que varia de acordo com o número de utilizadores do quarto;
- a oportunidade de conhecer pessoas com o mesmo tipo de interesses estabelecendo redes de contactos,
- o acesso à internet gratuita ou a custo muito reduzido;
- o serviço de biblioteca e troca de livros;

---

<sup>23</sup> Consulta possível de livros do autor bastante uteis como *Tourism and the Lodging Sector* ou ainda *Cultural Heritage and Tourism in the developing world: a regional perspective*.

- a acessibilidade ou localização turística estratégica do alojamento.

Como principais desvantagens, este autor considera:

- a falta de segurança;
- o alojamento em quartos partilhados e conseqüente falta de privacidade;
- o barulho constante nos espaços comuns e, por vezes, nos próprios quartos.

No entanto, existem quartos duplos inseridos em alguns *hostels*, o que foge um pouco do enquadramento do conceito original, tanto em Portugal como no resto do mundo. Os preços em média são de 40 euros (2013), tal como geralmente observamos nos hotéis, a diferença é que quase todos têm cozinha ou alguns possuem wc partilhado, enquanto nos hotéis os clientes são obrigados a ter a sua refeição no restaurante do hotel ou mesmo fora do espaço hoteleiro. No entanto, cada *hostel* prima pela decoração especial/personalizada e por vezes, com várias temáticas. Os quartos com dormitórios giram todos à volta dos 15 euros/noite, algo que acontece também nos *hostels* em Coimbra.

### **2.3.Contexto nacional da origem do hostel**

Em Portugal, o movimento do *hostel* emergiu com algum atraso em relação aos outros países do mundo. Segundo podemos apurar, a origem do *hostel* em Portugal terá surgido por volta de 2005, onde este segmento começou a crescer até aos dias de hoje. Anteriormente, o que sempre existiu em Portugal foram as Pousadas da Juventude que tiveram uma grande projeção e aderência por parte dos jovens. As Pousadas de Juventude são um dos alojamentos turísticos implantado em Portugal, oferecendo dormitórios e que beneficiam de um regime de instalação próprio, previsto nos estatutos do Instituto Português do Desporto e Juventude (Portaria nº 11/2012, de 11 de Janeiro) mas limitados do ponto de vista de acesso por uma idade limite. Contudo, os empresários da área depararam que as pousadas da juventude não eram suficientes para a diferente procura de turistas e, que escasseava a oferta de um outro tipo de segmento, mais direcionado para a população adulta e, foi assim que os *hostels* tiveram o seu *boom* em Portugal.

Segundo a OMT (2008), a oferta de alojamento turístico jovem rondava, em 2005, as 29 mil unidades, correspondendo a uma capacidade de 1,6 milhões de camas, que representava 4% da oferta global de alojamento turístico.

Deste modo, em 2005 deu-se a abertura do primeiro *hostel* como já foi referido e os prémios a nível mundial mostram a qualidade que lhes está inerente.

A 15 de Abril de 2005 abriu o primeiro *hostel* em Lisboa, o “Lisbon Lounge Hostel”. As proprietárias afirmaram que após uma viagem ao estrangeiro perceberam que faltava este tipo de negócio em Portugal para dinamizar o turismo.

O segundo a abrir portas em Lisboa foi o “Living Lounge Hostel”. Ambos os *hostels* foram reconhecidos pela sua higiene e modernidade.

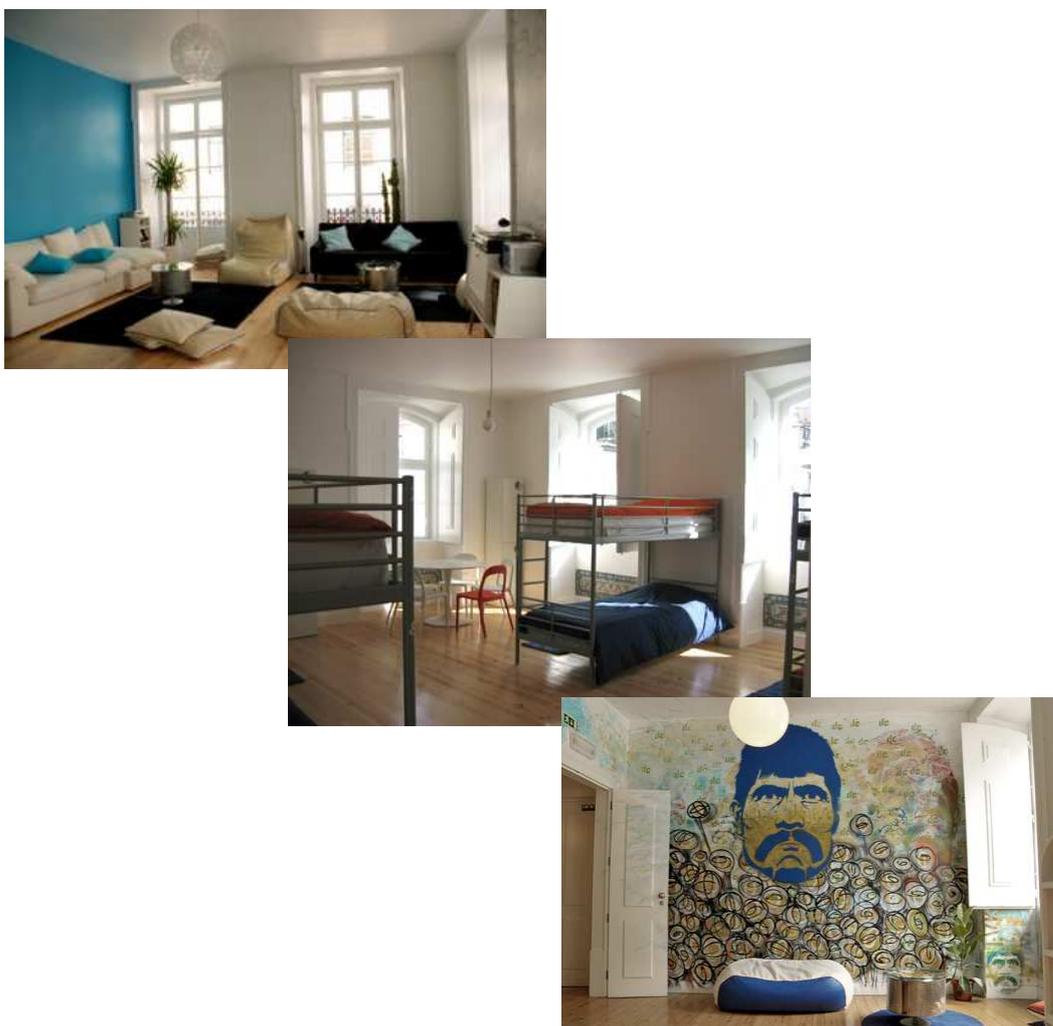


Figura 7 Lisbon Lounge Hostel. Fonte: HostelWorld.com

Como podemos ver nestas imagens apresentadas, o *design* salta à vista e os dormitórios são um espaço marcante este tipo de infra-estrutura.

O Living Lounge Hostel destaca-se pela autenticidade e decoração moderna cheia de cores e elegância. Os quartos têm decoração temática desde o amor, à natureza ou a fantasia, que nos reporta para um mundo diferente da realidade.



Figura 8 Living Lounge Hostel. Fonte: HostelWorld.com

Na cidade do Porto destacamos o Rivoli Cinema Hostel, um *hostel* moderno que foi projectado por Xavier Esteves, o mesmo criador da Livraria Lello, um dos espaços emblemáticos da cidade do Porto. Mais uma vez, o *hostel* apresenta quartos temáticos inspirados no mundo cinematográfico.



Figura 9 Quartos temáticos do Rivoli Cinema Hostel. Fonte: HostelWorld.com

Num texto do Jornal de Notícias, é possível ler:

“Há uns cinco anos não existiam *hostels* no Porto. Actualmente, já são 14 e prevê-se que, com os que estão em construção, cheguem ainda este ano às duas dezenas. As companhias aéreas *low cost* trouxeram mais turistas para a cidade, o que obrigou a ter mais camas e cada vez a preços mais apetecíveis”.

Internacionalmente, os *hostels* do Porto são cada vez mais conhecidos. Nos rankings - onde são votadas as condições - os hóspedes dão nota máxima aos *hostels* portuenses. Ainda que este tipo de classificação seja passível de algumas críticas ou manipulações, não podemos ignorar que, para o potencial utilizador, esta é uma informação importante e habitualmente ponderada.

Recentemente, foram atribuídos os prémios Hoscarr Award 2011, pelo *Hostelworld*, um *website* internacional de reservas para este alojamento. O Rivoli Cinema Hostel ficou em 5º e o Oporto Poets Hostel ficou em 7º lugar na categoria de Melhor Hostel Pequeno.” Referente à descrição do *hostel*, lemos ainda “O Rivoli Cinema Hostel abriu em Outubro de 2008, tem 40 camas e providencia estadias a partir de 16 euros. Os seus hóspedes têm sido sobretudo "brasileiros, sul-coreanos, australianos, espanhóis e estudantes de Erasmus". No edifício de quatro andares, sente-se a evocação ao cinema. Os quartos têm nomes de realizadores e indicações de filmes como, por exemplo, o quarto de Quentin Tarantino que, na porta, tem a frase "I love you honey bunny" do filme Pulp Fiction. O interior dos quartos possui também imagens relativas aos filmes. A casa de banho tem referência ao "Psycho" de Alfred Hitchcock. Mas é no último andar que está a maior surpresa. Um amplo terraço, com mesas e espreguiçadeiras, grelhador e onde, com bom tempo, colocam uma piscina insuflável e relva artificial. Na cozinha está o aviso em Inglês: "Se quer o pequeno-almoço na cama, durma na cozinha". Para além do prémio ganho este ano de Melhor Hostel Pequeno, também já ganharam o prémio de Melhor Ambiente, em Dezembro de 2009, dado pela Hostel Bookers.<sup>24</sup>

Actualmente, na plataforma *HostelWorld.com*, um dos maiores motores de busca relativamente às principais cidades do país, estão registados 67 propriedades em Lisboa; 32 propriedades na cidade do Porto; 21 em Lagos; 9 em Faro e 6 *hostels* em Coimbra.

Como um todo, em todo o território nacional (continente, Açores e Madeira), temos registado no mês de Junho de 2014: 237 *hostels*, um crescimento incrível em comparação com o ano de

---

24

Website [http://www.jn.pt/paginainicial/pais/concelho.aspx?Distrito=Porto&Concelho=Porto&Option=Interior&content\\_id=1798740](http://www.jn.pt/paginainicial/pais/concelho.aspx?Distrito=Porto&Concelho=Porto&Option=Interior&content_id=1798740), notícia publicada a 4-3-2011, acessido a 15 de Junho de 2014.

2011, visto que nesse ano, observamos através da mesma plataforma apenas 97 *hostels* inscritos.

Por este ser um fenómeno que não tem parado de crescer, o Governo português pretendeu criar uma lei este ano para definir mais claramente este segmento *low cost* em Portugal de modo a que o negócio paralelo acabe, como vamos explicar no próximo subcapítulo.

Em Lisboa, os valores mais elevados relativos ao turismo são os de alojamentos locais (AL), quase um terço das dormidas totais.<sup>25</sup>

O ano de 2014 está a ser positivo pois Portugal arrecadou alguns prémios de melhores *hostels* do mundo. “Portugal é o país com maior número de categorias (19) e *hostels* premiados (11), confirmou a organização dos galardões (só a Itália, EUA e Espanha se aproximam, com seis *hostels* cada). Lisboa é também a cidade com mais "Hoscars"<sup>26</sup>: 15 no total para nove unidades (em segundo lugar, Barcelona, com cinco).”

Temos outro exemplo original - o Hostel Tattva Design que conquistou dois galardões, localizado no centro histórico do Porto.

Himali Bacho, proprietária do Tattva afirmou em 2014:

"Foram os nossos hóspedes que nos deram este prémio, esta é a melhor forma de reconhecimento", "A sensação é de que estamos no topo do mundo (...) É muito bom ver Portugal reconhecido porque realmente temos muita qualidade a um bom preço.”.

No entanto foi o Home Lisbon Hostel que arrecadou o prémio Best Medium Hostel in the World 2014.

Portugal soma novos *hostels* e a tendência é, nos próximos anos, ser um dos segmentos mais importantes no mercado turístico.<sup>27</sup>

## 2.4. Legislação dos *hostels* em Portugal

O conceito *hostel* não possuía uma lei específica até 2008. Em 2008 foi criada uma lei de alojamento local mas em Maio deste ano, ou seja, de 2014, o Governo Português decidiu que era importante a existência da mesma.<sup>28</sup> Assim, é possível ler na Lei criada:

“Volvidos mais de cinco anos sobre a publicação do Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de setembro, considera-se necessário proceder a

---

<sup>25</sup> INE, Estatísticas do Turismo de 2012, p.55

<sup>26</sup> Significa Cerimónia de entrega de prémios na indústria do Hostel.

<sup>27</sup> Ver lista dos melhores dez *hostels* do mundo, em várias categorias em Anexo 2 - Avaliação dos *hostels* selecionados para o estudo de caso através do Booking.com.

<sup>28</sup> Ver Dec. Lei do Diário da República, 1.ª série — N.º 58 — 24 de março de 2014 em Anexo 1 – Leis.

ajustes e alterações que a aplicação do regime em vigor, face à atual conjuntura económica e necessidade de imprimir maior eficiência, simplificação, diminuição de custos de contexto e liberalização de procedimentos, demonstra serem necessários.” Explica-se então, no artigo 3 sobre a noção de alojamento local, mais concretamente na alínea 8, que é obrigatória a afixação da placa (AL) com a designação do espaço e na alínea 10, dá-se autorização a que haja dentro dos alojamentos locais espaços comerciais assim como restauração (visto que até ao momento a afixação da placa era opcional). Outra novidade será a existência de uma plataforma *online*, como lemos no artigo 40º que descreve: “O Turismo de Portugal, I. P., disponibiliza no seu sítio na Internet o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), constituído pela relação atualizada dos empreendimentos turísticos com título de abertura válido, da qual consta o nome, a classificação, a capacidade, a localização do empreendimento, as respetivas coordenadas geográficas, a morada e os períodos de funcionamento, bem como a identificação da respetiva entidade exploradora.” A plataforma atualmente ainda está em fase de experimentação mas será uma mais-valia para todos os cidadãos, principalmente para aqueles que ainda desconhecem este tipo de segmento *low cost*. Assim, o que existe atualmente em Portugal é uma lei para os *hostels* reconhecidos como Alojamento Local (AL) que foi criada em 2008. O decreto-lei nº 39/2008 dá aprovação do “regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos”. O dec. lei nº 517/2008 aprova os requisitos mínimos a observar pelos estabelecimentos de alojamento local. Há ainda outras leis relacionadas com esta temática, que vale a pena referir nomeadamente:

- o Decreto-Lei nº 220/2008 de 12 de Novembro que estabelece regime jurídico da segurança contra incêndios;
- Portaria nº 308/2008 de 6 de Abril que estabelece os requisitos dos equipamentos de uso comum dos empreendimentos turísticos;
- Portaria nº 896/2008 de 18 de Agosto que aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações;
- Portaria nº 518/2008 de 25 de Junho que estabelece elementos instrutores dos pedidos de realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos;
- Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de Agosto que aprova o regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem pública, via pública e edifícios habitacionais.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Website

[http://www.dgadr.mamaot.pt/microempresas/leg\\_info\\_details.asp?search\\_fd0=8&search\\_fd1=Alojamento+Local](http://www.dgadr.mamaot.pt/microempresas/leg_info_details.asp?search_fd0=8&search_fd1=Alojamento+Local), um Guia de apoio à criação e desenvolvimento de microempresas, acedido a 10 de Junho de 2014.

Sendo assim, consideramos o conceito de Alojamento Local:

“Consideram-se estabelecimentos de alojamento local as moradias, apartamentos e estabelecimentos de hospedagem que, dispendo de autorização de utilização, prestem serviços de alojamento temporário, mediante remuneração, mas não reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos.

Artigo 3º DL 39/2008, de 7 de Março:

1 — Os estabelecimentos de alojamento local podem ser integrados num dos seguintes tipos:

- a) Moradia - estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter unifamiliar.
- b) Apartamento - estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por uma fração autónoma de edifício;
- c) Estabelecimentos de hospedagem - estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos”.<sup>30</sup>

O conhecimento das leis é fundamental para travar o negócio de turismo ilegal paralelo de que os proprietários se queixam e que são alvos. É fundamental o cumprimento das regras para um melhor funcionamento da cidade e do Turismo de Portugal. Os *hostels* vão crescendo diariamente e o reconhecimento por parte dos órgãos políticos portugueses é um passo extremamente importante para o desenvolvimento do turismo em Portugal.

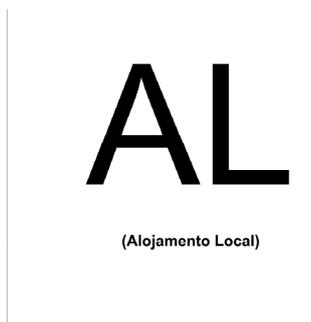


Figura 10 Placa obrigatória no exterior do hostel. Fonte: Diário da República, 2008

O capítulo seguinte irá abordar o nosso estudo de caso, caracterizando a cidade de Coimbra, analisando a importância do património assim como o surgimento dos *hostels*.

---

<sup>30</sup> Excerto da Lei nº 517/2008 de Alojamento Local.

## Capítulo III

Neste capítulo, iremos estudar a cidade de Coimbra, em diversas vertentes, especialmente territoriais, patrimoniais e turísticas. Iremos procurar compreender o que é mais notório na cidade e o que se destaca no turismo nas últimas décadas.

### 3.1. Contextualização da História de Coimbra

O nome romano de Coimbra, *Aeminium*, surgiu de acordo com a topografia do local.

“ O nome seria já do povoado pré-romano e durou pelo menos até ao século VII (...) O topónimo não teve ainda explicação convincente, embora se tenha sugerido que significa “elevação”, “altura”.<sup>31</sup>

Temos vestígios desta época como é o caso do criptopórtico romano que se pode visitar atualmente no Museu Nacional de Machado de Castro na cidade de Coimbra<sup>32</sup>.

Atendendo à História da cidade, depois da reconquista cristã em 1064, a cidade foi crescendo constantemente até aos nossos dias. O primeiro rei de Portugal, filho de D. Teresa e D. Henrique, o rei D. Afonso Henriques instalou-se na corte de Coimbra e a cidade passou assim a ser sede do reino.

O século XII foi o tempo áureo da cidade coimbrã, existindo cerca de 6000 habitantes.

Ainda no século XII, as pessoas começaram a instalar-se fora dos intramuros e existiam pelo menos “quatro núcleos habitacionais fora das muralhas, à volta das paróquias de Santa Cruz, São Bartolomeu, São Tiago e Santa Justa (Gomes, 1995:63) que deram origem a oficinas, lojas e mercados.”

Após a instalação da Universidade em 1308, e dos novos colégios em 1537 por parte de D. João III, deu-se um grande crescimento demográfico.

Até ao século XIX, o ambiente e o crescimento estagnou mas nos finais do século XIX, a população da cidade cresceu cerca de 40 por cento.

Começaram-se a construir novos planos urbanísticos elaborados por Etienne De Groer em 1940 com o título “Anteprojecto da Urbanização, de Embelezamento e de Extensão da Cidade de Coimbra”, com o objetivo de realçar a beleza natural da cidade.

---

<sup>31</sup> Alarcão, Jorge Coimbra, *A montagem do cenário urbano*, 2008 p.29

<sup>32</sup> Construído em meados do século I, pelo arquitecto Caio Servio Lupo, para vencer o declive da colina sobre a qual se ergue a cidade e, assim, segurar o fórum.

Almeida Garrett em 1950 escreveu a obra “O Plano Regulador da Cidade de Coimbra”, que abordava o tema “das margens do Mondego e das cheias provocadas pelo rio e igualmente com a melhoria das ligações entre a Alta e a Baixa”<sup>33</sup> e, finalmente Costa Lobo em 1970.

Na segunda metade do século XIX, as Ordens Religiosas extinguiram, mais especificamente em 1834 e deu-se um avanço industrial e na “pequena burguesia possibilitando a existência de novas infra-estruturas. O período da Regeneração, originou um desenvolvimento nas urbanizações. A nível de transportes públicos, no dia 1 de Janeiro de 1911, inaugurou-se o serviço de carros elétricos. Ainda hoje temos o chamado ‘Trolley’, mais concretamente duas linhas: a linha nº 103 que faz o acesso entre a Estação Nova, acabando em Santo António dos Olivais, passando pela Universidade e a linha nº 4, que faz o circuito entre a Estação Nova e igualmente Santo António dos Olivais, passando por Celas.

Já no século XX, tudo se voltou a expandir, inclusive a Universidade que não se ficou apenas pela estrutura atualmente designada por Pólo I, situado na Alta da cidade. Foram assim criados mais dois Pólos: o Pólo II e III, para melhorar as condições dos estudantes universitários, o que fez com que a população se fosse expandindo pela cidade e se distanciasse mais do centro da cidade.<sup>34</sup>



Figura 11 Polo I e Polo II da Universidade de Coimbra. Fonte: [www.uc.pt](http://www.uc.pt)

---

<sup>33</sup> Fortuna, Carlos [et al], *A cidade e o Turismo – dinâmicas e desafios do turismo urbano em Coimbra*, Coimbra, Almeida, 2012, p. 31

<sup>34</sup> Website

[http://www.cm.coimbra.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1424&Itemid=471](http://www.cm.coimbra.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=1424&Itemid=471)), acedido no dia 3 de Maio de 2014

### 3.1.2. Caracterização territorial de Coimbra: breves notas

Atualmente, Coimbra é uma cidade de dimensão média comparada com a capital Lisboa ou com a cidade do Porto.

Geograficamente, a Norte a cidade é limitada pelos distritos de Viseu, Aveiro, a Leste pela Guarda, Castelo Branco e Leiria e a Oeste pelo Oceano Atlântico.

Considerada a principal cidade da região Centro, conhecida pelo seu valor patrimonial, cultural e histórico, situa-se na região Baixo Mondego. O distrito de Coimbra é composto por dezassete concelhos: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.<sup>35</sup>



Figura 12 Mapa Administrativo do Distrito de Coimbra. Fonte: <https://www.google.pt/search?q=mapa+acessibilidades+coimbra&client=firefox-a&hs=3sV&rls=org.mozilla:pt-PT:30.7.14>

De acordo com um estudo de 2011, dos Dados provisórios do Recenseamento da População e Habitação de 2011, verificamos que a nível populacional do Concelho, Coimbra aumentou consideravelmente: em 1950 tinha 98 027 habitantes e em 2011 teve 143 396 contudo, se falarmos do centro da cidade, nomeadamente as freguesias de Almedina, São Bartolomeu, Santa Cruz e Sé Nova percebemos que houve um decréscimo da população que passou de um total destas quatro freguesias de 30 196 em 1950, para 13 971.

<sup>35</sup> Website [http://www.infopedia.pt/\\$coimbra-geografia](http://www.infopedia.pt/$coimbra-geografia);jsessionid=Re9D67D1YEoc-gt7VrVfzw, acessido a 9 de Junho de 2014

Assim, a freguesia Almedina tinha em 1950 4 332 habitantes; em 2001 tinha 148 443 e em 2011 tinha apenas 904. A freguesia São Bartolomeu em 1950 tinha 3707; em 2001 tinha 856 e em 2011 tinha 627. A freguesia Sé Nova em 1950 tinha 12585; em 2001 tinha 8925 e em 2011 tinha somente 6741. Finalmente, a freguesia Santa Cruz tinha 9752 habitantes em 1950; em 2001 tinha 6866 e em 2011 possuía 5699 residentes.

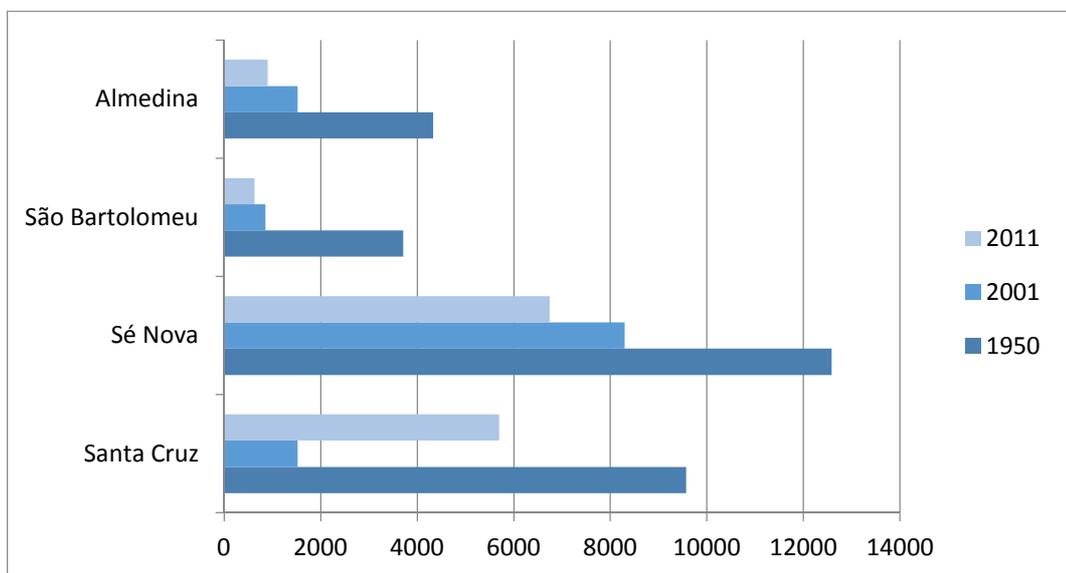


Figura 13 Evolução da população residente nas freguesias centrais de Coimbra. Fonte: adaptado do Quadro 3.1, da página 35 da obra *A cidade e o Turismo: dinâmicas e desafios do turismo urbano em Coimbra*.

Ao longo do tempo, Coimbra foi construindo uma imagem aos olhos dos seus habitantes e dos visitantes exteriores, quase sempre marcada pela presença da universidade.

Segundo Peixoto e Frias, Coimbra é uma cidade desgastada pela força da sua imagem e pelo passar do tempo. Peixoto refere também que Coimbra não aproveita as potencialidades que tem e, no início dos tempos, era uma cidade demasiado grande para o que existia mas neste momento é uma cidade demasiado pequena.<sup>36</sup>

Os habitantes de Coimbra são bastante críticos pois, a proximidade com estruturas geradoras de inovação e reprodutoras de saber potencia a capacidade de apreciação e reflexão, as quais são muitas vezes associadas ao inconformismo e desejo de mudança. Peixoto e Frias afirmam ainda que existiram transformações económicas, tanto na hotelaria como no comércio local (podemos observar a abertura de novas lojas neste presente ano por exemplo) ou no marketing turístico com a existência dos postos de turismo que fornecem informações, mapas, panfletos, entre outros recursos de marketing.<sup>37</sup>

<sup>36</sup> Peixoto, Paulo, Frias, Aníbal, Artigo Representação imaginária da cidade *in* Processos de racionalização e de estetização do património urbano de Coimbra, CES, 2002 p. 10

<sup>37</sup> Idem pp. 11-12

Coimbra é uma cidade mística, repleta de história e valor patrimonial. Considerada uma cidade média para muitos (em função do número de população residente: 143396 habitantes; 2011), comparada com cidades como Porto ou Lisboa, não é por isso que deixa de ser uma grande cidade em termos funcionais ou ainda quando avaliamos o valor sentimental refletido nos estudantes coimbrenses.

Uma cidade com muitos séculos de história, dividida em duas zonas: a Alta e a Baixa da cidade, onde a “população começou progressivamente a instalar-se ao redor das muralhas da cidade, não se limitando à zona intramuros já no final do século XII”<sup>38</sup>

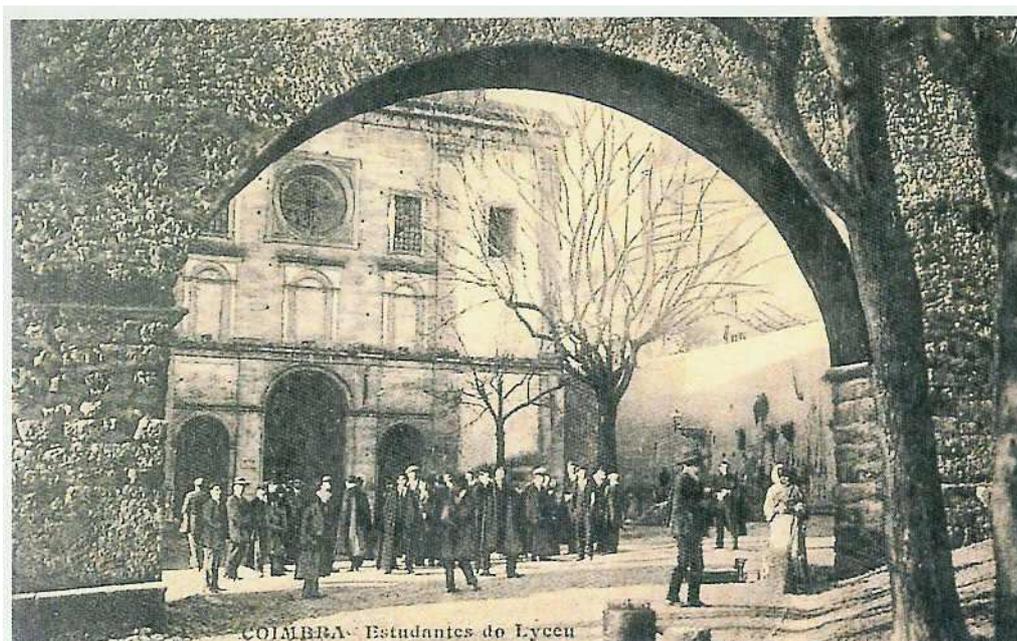
Sendo assim, as duas zonas foram importantes para o desenvolvimento da cidade. A parte baixa (fora de muralhas) “era ocupada por oficinas e mestres” como é o caso de João de Ruão ou Nicolau Chanterenne, enquanto que a parte Alta era ocupada “pela nobreza, pelo clero e algum povo”.

No século XIII, a construção dos colégios das Ordens Religiosas, mandados construir por D. João III, mudou completamente o aspeto da cidade ficando assim até ao século XIX, onde a Industrialização acelerou o crescimento e nasceram então novas zonas da cidade afastadas do centro urbano como é o caso de “Celas, da encosta de Montarroio, Montes Claros e Quinta de Santa Cruz”.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> PIQTUR, *Fluxos turísticos no Centro Histórico de Coimbra: gestão integrada de equipamentos turísticos urbanos- programa de intervenções para a qualificação do Turismo*, Turismo de Portugal, CES, 2010, p. 16

<sup>39</sup> *Ibidem*



*Figura 14 A Igreja do Colégio de S. Bento.*

*Fonte: <https://www.google.pt/search?q=imagens+col%C3%A9gio+ordens+religiosas+coimbra&client=30.7.14>*

No século XX, a cidade voltou a crescer. No período do Estado Novo, foram realizadas várias obras urbanas como é o caso do Bairro Norton de Matos que era, no século XX, um planalto para uso agrícola e posteriormente construíram um bairro económico na zona do Calhabé.

Na atualidade, Coimbra é sede de um “distrito composto por dezassete concelhos, com cerca de 319km<sup>2</sup>. Em 2008, o distrito de Coimbra, apresentava cerca de 31 freguesias mas atualmente, por imposição da recente reforma administrativa, muitas delas tiveram de se aglomerar, dando assim lugar à existência de 18 freguesias.



Figura 15 Mapa das freguesias de Coimbra. Fonte: CMC 2014

Por se situar numa zona estratégica, entre Lisboa e Porto, permite a quem habita na cidade de Coimbra, ou quem é turista/visitante, deslocar-se entre três importantes cidades, sendo por isso um lugar de passagem habitual de quem viaja, como poderemos verificar com os resultados dos inquéritos no último capítulo. Com a facilidade de acesso rodoviário e ferroviário, as viagens tornam-se curtas e não são de custo elevado. Também por este motivo os turistas aproveitam assim para conhecer melhor a cidade, pese o fato de sacrificarem proventos de hotelaria e de restauração mercê de estadas curtas.



Figura 16 Principais eixos rodoviários e estruturas aeroportuárias – Portugal.

Fonte: <https://www.google.pt/search?q=mapa+acessibilidades+coimbra&client=firefox-a&hs=3sV&rls=org.mozilla:pt-PT,30.7.14>

Toda a cidade foi assim evoluindo até aos nossos dias o que proporcionou o desejo a Coimbra valorizar o seu património, através de uma candidatura à UNESCO tendo sido considerada Património Mundial da UNESCO, mais especificamente a Alta da cidade e a Rua da Sofia.

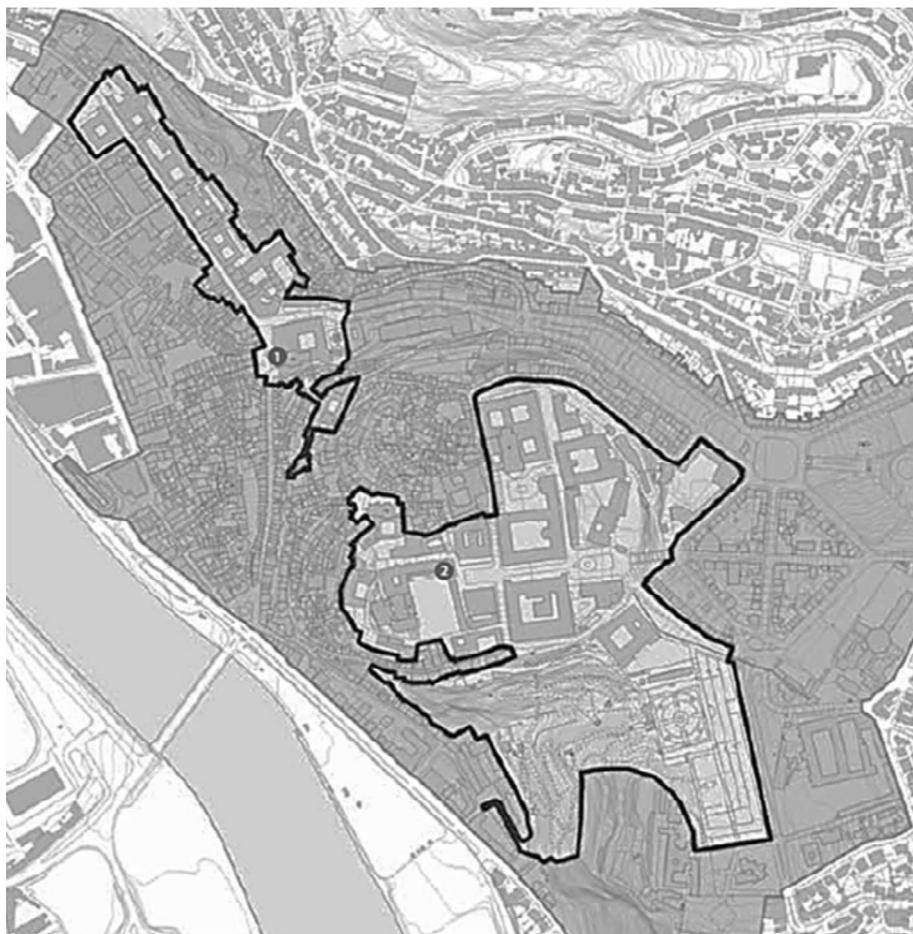


Figura 17 Zona candidata a Património Mundial da UNESCO. Fonte: Dossiê de Candidatura (Marques et al., 2012), adaptada.

1. Rua da Sofia
2. Alta da Universidade de Coimbra

Coimbra teve um contato com a lista de bens catalogados de Património Mundial em 1981, com o programa “Coimbra Antiga e Vivificação dos Centros Históricos” que foi promovido pela Dra. Matilde de Sousa Franco, na abertura do Museu Machado de Castro, no seu 70º aniversário mas, nessa época, Coimbra não ganhou o feito.

Em 1987, abriu o Gabinete de Almedina, criado pela CMC, que é responsável pelo Centro Histórico. Em 1994, existiu uma nova reunião. De seguida, em 1997, surgiu então um documento que estabelece o Centro Histórico como a zona candidata.

A UNESCO, no entanto, declarou em 2000 que não concordava com os critérios apresentados. Em 2004, a CMC e a UC assinaram um protocolo de cooperação. A candidatura apresentava sete volumes, sendo eles: Candidatura, Plano de gestão, Textos gerais, Influência,

Planos directores, Execução, e Zona de Protecção, intitulada “Universidade de Coimbra- Alta e Sofia”.

Assim, em 22 de Junho de 2013, em reunião ocorrida no Cambodja, foi reconhecido o valor da Universidade de Coimbra.<sup>40</sup>

No entanto, esta candidatura obriga a que os órgãos e poderes locais tenham uma especial atenção pelo património edificado da cidade e que haja uma conservação e preservação dos monumentos históricos e de todos os edifícios da cidade, de modo a passar uma imagem positiva da cidade. No próximo sub capítulo vamos abordar alguns programas e intervenções que Coimbra elaborou.

### **3.1. Conservação e valorização do património**

As intervenções do património em Coimbra são fundamentais para que este seja preservado e possibilite ao turista o desfruto do mesmo.

Na sociedade contemporânea, os edifícios classificados por vezes perdem funções e ganham outras mas o seu valor patrimonial nunca se perde. Contudo, é fundamental existir o sentimento de pertença para assim respeitar toda a história do edifício.

Ao longo do tempo, muitas foram as preocupações de quem lidava diariamente com a arquitectura do património edificado e, foram inclusive realizadas conferências para debater estes problemas. Dessas mesmas conferências nasceram as Cartas de Restauro e de Valorização do Património que convém reter.

Deste modo, e resumindo todos os acontecimentos importantes começamos por comentar a Carta de Atenas de 1933<sup>41</sup>, sendo o primeiro documento Internacional de Protecção dos Monumentos que evocava a importância dos mesmos. Por outro lado, a partir da Carta de Veneza de 1964 “a noção de património passou a englobar os tecidos urbanos, onde se incluem, naturalmente, os centros históricos das cidades”<sup>42</sup>. Podemos perceber que é “sob o quadro de recomendações destas cartas e, mais tarde, da Carta Europeia do Património Arquitectónico (1975) e da Declaração de Nairobi aprovada em 1976 pela UNESCO que têm efectivamente inicio, em Portugal, as políticas de salvaguarda e reabilitação dos centros

---

<sup>40</sup> Martins, Mauro, *A Universidade de Coimbra como Património Mundial: impacto no turismo na perspectiva do comércio local*, tese apresentada à FEUC, Fevereiro de 2014.

<sup>41</sup> IV Congresso Internacional de Arquitetura Moderna (CIAM), Atenas, 1933.

<sup>42</sup> Fortuna, Carlos, *Fluxos turísticos no centro Histórico de Coimbra: gestão integrada de equipamentos turísticos urbanos* – programa de PIQTUR, Turismo de Portugal, Coimbra, 2010, p. 37

históricos”<sup>43</sup> Temos ainda a Carta de Lisboa de 1995 que evoca na alínea c) do artigo 1 “operações destinadas a relançar a vida económica e social de uma parte da cidade em decadência”(…)o objetivo é conservar e reabilitar o património do centro histórico restituindo-lhe a sua importância funcional” e a alínea e) direccionada para a reabilitação do edifício, explica que a necessidade de “obras que têm por fim a recuperação e beneficiação de uma construção, resolvendo as anomalias construtivas, funcionais, higiénicas e de segurança acumuladas ao longo dos anos, procedendo a uma modernização que melhore o seu desempenho até próximo dos actuais níveis de exigência.”

Todas estas Cartas foram importantes para entender o valor patrimonial dos edifícios.

### **3.2.1. Programas de reabilitação do património**

O património edificado ou mesmo os edifícios com destino turístico merecem atenção por parte dos órgãos e dos poderes locais para assim preservar o legado de cada local.

No caso de Coimbra, a CMC pretendeu resolver este problema criando entre outras soluções, o Gabinete do Centro Histórico e alguns programas de reabilitação. Desde os anos 90, que foram criados programas de reabilitação do centro histórico na cidade de Coimbra. Temos assim registos de programas direccionados para Alta da Cidade como é o caso dos projectos PRAUD<sup>44</sup> que continha “a criação de um Gabinete Técnico Local (GTL), a Declaração da área crítica de recuperação e reconversão urbanística e, finalmente, um projecto URBCOM”<sup>45</sup> O programa “PRAUD-Obras 90 foi um “projecto-piloto iniciado nos anos 90, que previa a intervenção no Quarteirão Almedina, tendo em vista a recuperação de fachadas e coberturas de imóveis habitacionais particulares. Para além da elaboração de projectos de arquitectura, este programa incluiu apoio técnico, lançamento e acompanhamento de obras e operações de realojamento, quando necessário.”<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> Idem

<sup>44</sup> A sigla PRAUD significa Programa de Recuperação de Áreas Urbanas Degradadas e o programa traduz-se “no apoio aos municípios em operações de reabilitação ou renovação de áreas de vocação urbana e é regulado pelos Despachos nº 1/88, de 5 de Janeiro e nº 23/90, de 21 de Novembro (Administração Local e do Ordenamento do Território)”. Retirado de: <http://plh.cm-coimbra.pt/programas-de-apoio-a-habitacao/praud-programa-de-recuperacao-de-areas-urbanas-degradadas/>, acedido a 26 de Maio de 2014.

<sup>45</sup> Fortuna, Carlos, *Fluxos turísticos no centro Histórico de Coimbra: gestão integrada de equipamentos turísticos urbanos* – programa de PIQTUR, Turismo de Portugal, Coimbra, 2010, p. 37.

<sup>46</sup> Idem

Existem ainda outros programas extremamente importantes para a reabilitação sendo eles por exemplo, o RECRIA- Regime Especial de Participação na Recuperação de Imóveis Arrendados:

“Tendo origem em 1988, este programa surgiu da constatação de que o parque habitacional das duas grandes áreas metropolitanas de Portugal, Lisboa e Porto, se encontrava bastante deteriorado.”<sup>47</sup>

Outro programa é o REHABITA – Regime de Apoio à Recuperação Habitacional em Áreas Urbanas Antigas. “O REHABITA é uma extensão do RECRIA que pretende auxiliar financeiramente os municípios na recuperação de regiões urbanas antigas. Destina-se em situações em que os inquilinos ou os proprietários dos edifícios se deneguem a realizar obras.”

Concluimos que estes programas são fundamentais para o crescimento do turismo e do desenvolvimento e restauro dos centros históricos mas também de todos os espaços que originam os *hostels*.

### **3.3. Visitantes e Alojamento na cidade de Coimbra**

O *website* [HostelWorld.com](http://HostelWorld.com), a 2 de Junho de 2014 possuía seis alojamentos locais inscritos, ou por outras palavras, *hostels*: NS Hostel&Suites, Serenata Hostel Coimbra, Grande Hostel de Coimbra, Dream On Coimbra – Eco Hostel, Be Coimbra Hostel e HI- Coimbra Youth Hostel. Todos eles são bastante diferentes destacando-se entre si.

No entanto, este tipo de alojamento não tem qualquer informação extra no Anuário Estatístico da Região Centro, o que se torna de certa forma incoerente do ponto de vista administrativo, já que foi uma categorização emanada pelo estado central, para além de também contribuírem para a evolução do turismo na cidade.

Segundo o Anuário Estatístico do Centro da edição de 2013 (com dados referentes a 2012), a estadia média de hóspedes estrangeiros em Coimbra era de 1,6 noites. Quanto à estadia média no estabelecimento, temos um total de 1,5 noites; nos hotéis temos 1,5 noites e nas pensões e em outros tipos de estabelecimentos não existe qualquer estudo.<sup>48</sup> A 31 de Julho de 2012, existiam 13 hotéis, 7 pensões e 10 designados outros.

---

<sup>47</sup> Este programa é participado pela Câmara Municipal de Coimbra e pelo INH.

<sup>48</sup> Anuário Estatístico da Região Centro, edição de 2013, p. 369

Relativamente à capacidade de alojamento, houve uma capacidade de 2674 camas e uma taxa de ocupação por cama de 41,3%. Mais uma vez, nada é referido sobre as pensões.

O total de dormidas foi de 381 854, sendo que 313 638 foram em hotéis. Atendendo aos hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros por município, segundo o país de residência habitual, foi registado um total de 12 5544 hóspedes, sendo 8 429 eram oriundos da Alemanha, 24 921 de nacionalidade Espanhola, 10 432 nacionalidade francesa, 14 279 Italiana, 3 493 dos Países Baixos e 2 932 do Reino Unido.<sup>49</sup>

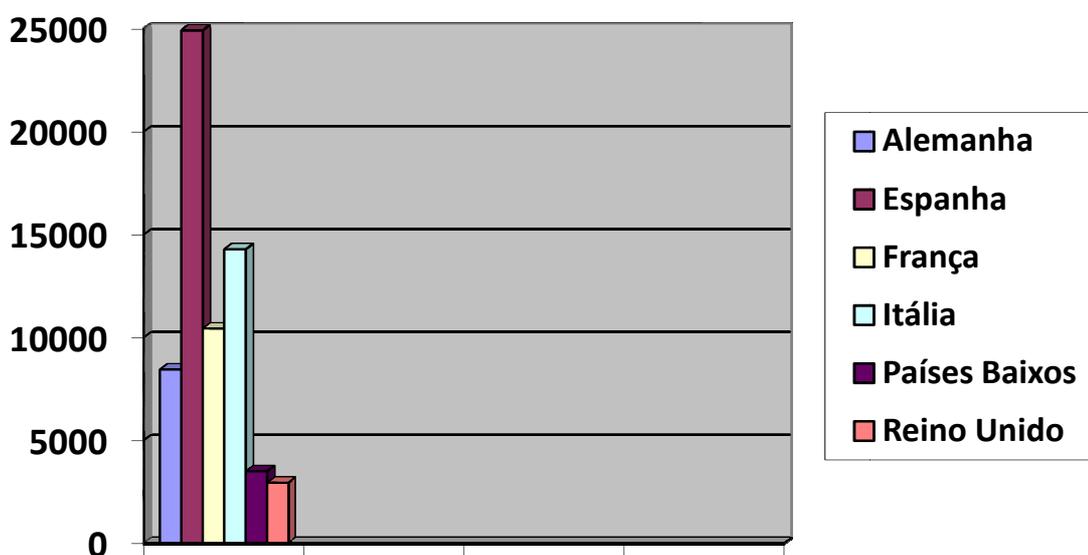


Figura 18 Nacionalidade de hóspedes, atendimento hoteleiro por município. Fonte: Adaptado do Anuário Estatístico da Região Centro, 2013

Quanto a uma perspetiva global das cidades principais do país, o *website* HostelWorld.com regista 65 alojamentos, 32 alojamentos no Porto, 18 em Lagos e 9 alojamentos em Faro.

<sup>49</sup> Idem, p. 377

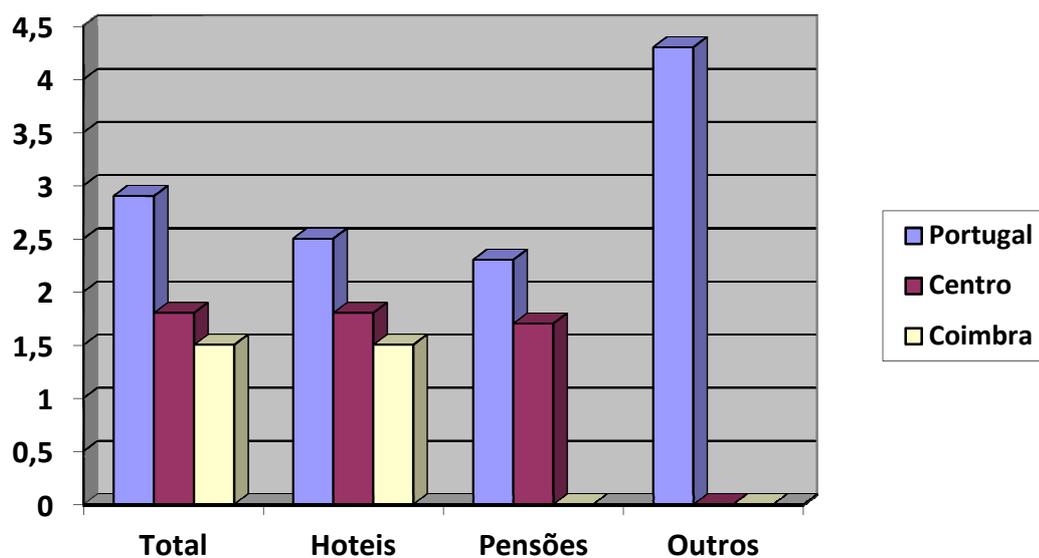


Figura 19 Estadia média por noite. Fonte: Anuário Estatístico da Região Centro, 2013

	Total	Hotéis	Pensões	Outros estabelecimentos
Portugal	2028	988	551	489
Centro	419	252	127	40
Coimbra	21	13	7	1

Tabela 3 Distribuição de Alojamentos Turísticos, Segundo a Categoria – 2012. Fonte: adaptado do Anuário Estatístico Região Centro, 2013

	Total	Hotéis	Pensões	Outros estabelecimentos
Portugal	296 301	166 106	25 257	104 958
Centro	41 375	29 934	5 767	5 674
Coimbra	2 674	2 068	SD	SD

Tabela 4 Capacidade de alojamento turístico – 2012. Fonte: adaptado de Anuário Estatístico Região Centro, edição 2013

	Total (%)	Hotéis (%)	Pensões (%)	Outros estabelecimentos (%)
Portugal	39,5	41,8	24,5	39,3
Centro	26,0	28,0	18,3	22,9
Coimbra	38,9	38,9	SSD	SD

Tabela 5 Taxa ocupação cama (líquida) em Portugal e Região Centro 2012. Fonte: adaptado Anuário Estatístico do Centro, 2013

É necessário fazer uma crítica relativamente a esta descrição específica pois, como vemos, em relação aos “outros estabelecimentos” não há quaisquer dados sobre a cidade de Coimbra, e como sabemos nestes “outros estabelecimentos” estão registados os AL, onde se incluem os *hostels*, com o risco de confundirmos ao nível de AL estruturas muito diferenciadas. A ausência de informação oficial sobre esta atividade acaba por provocar falta de informação o que enviesa a noção de procura turística na cidade de Coimbra. No entanto, os *hostels* evoluíram na cidade de Coimbra.

Apesar dos *hostels* terem sido introduzidos em Portugal no ano de 2005, só em 2007 surge em Coimbra o primeiro *hostel*: o Grande Hostel de Coimbra. Um novo formato que falaremos mais à frente quando abordarmos este estabelecimento. O início deste negócio não estava ainda muito seguro mas no entanto, a aposta teve retorno positivo. Foi o único existente em Coimbra durante alguns anos.

Os *hostels* que se seguiram mostraram uma evolução no sentido da modernização, baseando-se em alguns tipos de *hostels* que existiam no estrangeiro, ou mesmo em cidades pioneiras como Lisboa e Porto.

Coimbra, por se situar numa zona de acessibilidade estratégica, entre Lisboa e Porto, tal como atrás foi mencionado, abriga vários turistas que aproveitam para visitar a cidade, nem que seja por um ou dois dias. A pensar nisto, os proprietários dos *hostels* quiseram criar novas oportunidades de escolha, abrindo os espaços com diferentes conceitos.

Relativamente aos nossos objetos de estudo como já foi referido, foi aberto o Grande Hostel de Coimbra, de seguida abriu o Serenata Hostel, o Dream On- Eco Hostel e finalmente o NS Hostel&Suites.

Segundo o registo dos alojamentos locais do nosso estudo, temos o Grande Hostel a abrir em 2007, o Serenata Hostel a abrir em Junho de 2012, o Dream On- Eco Hostel abriu em 2013 e

o NS Hostel&Suites abriu igualmente em Abril de 2013. Todos eles marcam pelas suas diferentes características que iremos abordar mais detalhadamente no capítulo quarto.

### **3.4. Acesso aos Postos de Turismo na cidade de Coimbra**

Este sub capítulo visa abordar o acesso aos postos de turismo em Coimbra uma vez que o estágio realizou-se nos postos de turismo da cidade, mais concretamente no posto de turismo da Praça da República e no posto de turismo inserido na Biblioteca Geral como já foi referido anteriormente.

Muitos são os turistas que recorrem aos nossos serviços para esclarecimento de dúvidas ou pedir informações extra sobre a história da cidade.

Atendendo às estatísticas fornecidas pela Divisão do Turismo da CMC, passamos a apresentar os dados referentes a 2012 e a 2013. Assim, no ano de 2012 foram atendidos 79 754 estrangeiros e 10 965 portugueses.

Quanto ao ano de 2013, no primeiro trimestre do ano, foram atendidos 8 960 estrangeiros e 2 221 portugueses, dando um total de 11181. O segundo trimestre foi mais positivo, e obtivemos 19 788 estrangeiros e 2 806 portugueses originando um total de 22 594. No terceiro trimestre abordaram-nos 35 540 estrangeiros, 4 604 portugueses, um total de 40 144. No quarto trimestre, foram atendidos 11125 estrangeiros e 2119 portugueses num total de 13244.

Deste modo, os três postos de turismo atenderam ao longo do ano 67 083 turistas estrangeiros, 9214 portugueses com um resultado positivo de 76 287 pessoas.

Podemos observar que os valores mais altos devem-se à época alta, onde surgem mais turistas devido às férias nos países estrangeiros ou mesmo em Portugal.

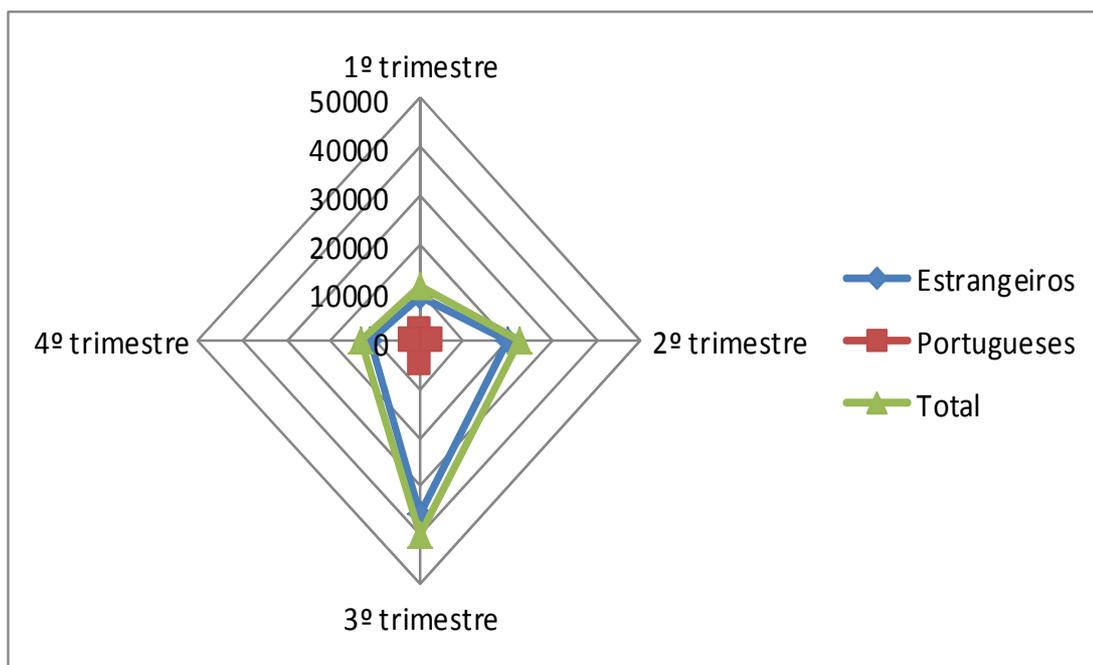
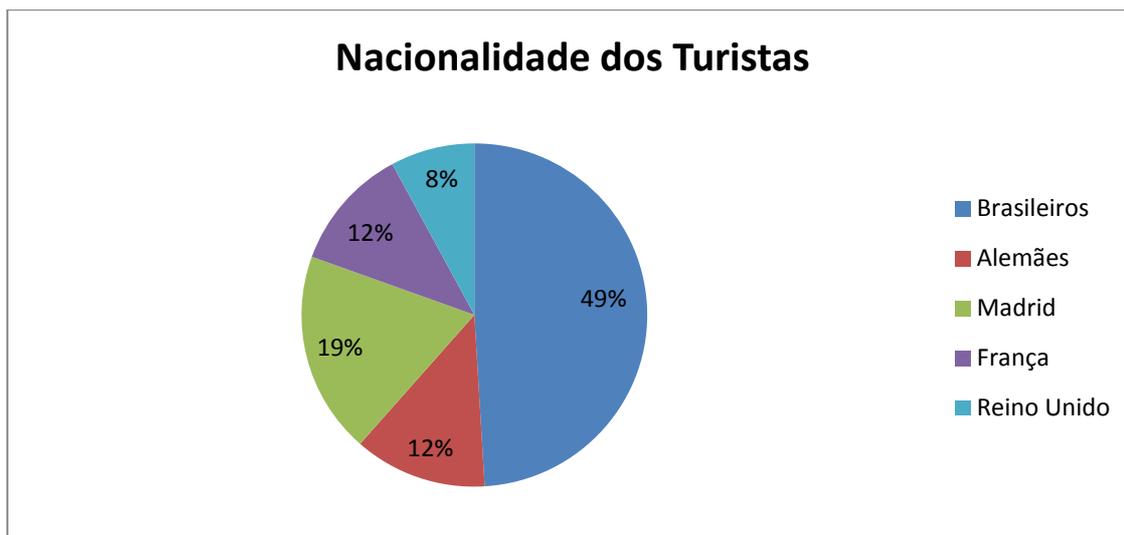


Figura 20 Atendimento Postos de Turismo Coimbra – 2013. Fonte: Adaptado das estatísticas fornecidas pela Divisão de Turismo da CMC

No entanto, o estágio foi realizado na época baixa, terminando em Abril, o mês precisamente em que começa a época alta. Apesar disso, os conhecimentos adquiridos foram enriquecedores para uma melhor perceção do que o turismo exige por parte dos seus funcionários.

Aprendemos igualmente através da observação dos quadros estatísticos que a maior afluência de nacionalidades é de turistas brasileiros tendo sido atendidos no primeiro trimestre 2297 brasileiros, 583 alemães, 892 turistas oriundos de Madrid, 543 turistas franceses e 369 turistas vindos do Reino Unido.



*Figura 21 Nacionalidade dos turistas no atendimento nos postos de turismo de Coimbra 2013. Fonte: adaptado das estatísticas fornecidas pela Divisão de Turismo da CMC*

O povo brasileiro continua a ser um dos nossos públicos-alvo devido à partilha da mesma língua comum e às relações amigáveis que se prolongam há tantos séculos. Por outro lado, o povo espanhol também se destaca por razões óbvias, devido à proximidade geográfica. A Alemanha também partilha do fascínio do conhecimento cultural em relação à cidade de Coimbra.

## Capítulo IV

Este capítulo pretende apresentar a descrição do levantamento do edificado; do seu valor patrimonial assim como da descrição dos *hostels* e dos resultados das metodologias usadas para o estudo de caso.

Utilizaremos assim, uma série de metodologias que julgamos ser apropriadas e direccionadas para a temática escolhida, sendo estas:

- Um levantamento dos *hostels* seleccionados na cidade de Coimbra;
- Um levantamento do edificado onde estão instalados *hostels*;
- Realização de entrevistas aos proprietários dos *hostels*;
- Obtenção de dados estatísticos relativamente ao movimento anual dos *hostels* de modo a fazer uma comparação com a indústria hoteleira;
- Análise SWOT de acordo com as opiniões sobre o turismo na cidade de Coimbra;
- Análise dos questionários fornecidos aos clientes dos *hostels*;

Com estas metodologias tentamos obter resultados de modo a compreender melhor este segmento *low cost*, algo que está pouco claro hoje em dia na sociedade.

Sabemos que o património comporta um valor intrínseco, ao partilhar com quem o visita vivências passadas e uma história única. Iremos assim, clarificar o valor patrimonial do nosso estudo de caso, embora apenas o Serenata Hostel tenha valor patrimonial relevante pois, ao longo dos séculos, teve outras funções importantes, fato que se reflete na estrutura edificada. No entanto, todos os edifícios têm uma arquitetura antiga que foi modificada para se atualizar à conjuntura actual.

### 4.1. Levantamento do edificado

Na tabela seguinte, apresentamos uma ficha técnica sobre o levantamento do edificado onde estão inseridos os *hostels*, dados sobre a localização, afetação, funções anteriores, ano da matriz do edifício e o valor patrimonial. Tudo isto utilizando as fichas de registo de alojamento local dos *hostel*, fornecidos pela CMC.

<b>Descrição dos Hostels</b>	Dream On- Eco Hostel	Serenata Hostel	Grande Hostel Coimbra	NS Hostel&Suites
<b>Localização</b>	Avenida Afonso Henriques, nº29 a 31	Largo da Sé Velha nº17 a 21º- freguesia Sé Nova	Rua Antero de Quental nº192 a nº196	Rua Lourenço de Almeida Azevedo nº 3/4
<b>Afetação</b>	Habitação	Serviços	Habitação	Habitação
<b>Ano da matriz do edifício</b>	1994	1937	1951	SD
<b>Função anterior</b>	1º Habitação 2º Hostel	1º Habitação 2º Instituto Maternal de Coimbra 3º Conservatório de Música 4º Hostel	1º Habitação 2º Creche 3º Habitação 4º Hostel	SD
<b>Função atual</b>	Alojamento Local	Alojamento Local	Alojamento Local	SD
<b>Valor patrimonial declarado</b>	39.790,30 euros	175.005,00 euros	34.230,38 euros	SD

*Tabela 6 Tabela com ficha técnica dos Hostels. Fonte: Adaptado de acordo com os registos prediais*

A linha da tabela referente ao NS Hostel&Suites está incompleta pois, não foi possível obter dados nem consultar o processo de registo de alojamento local, visto que se encontrava a decorrer uma vistoria, utilizamos assim a designação SD (sem dados).

#### **4.2. Descrição dos hostels seleccionados para o estudo de caso**

De seguida, serão abordados os quatro *hostels* que seleccionamos para o estudo de caso. De referir que a escolha, nada teve a ver com gosto pessoal mas sim, devido à sequência de abertura dos mesmos, sendo que o primeiro foi o Grande Hostel. Por outro lado, foi considerado o fato de tanto o Serenata Hostel como o NS Hostel&Suites estarem inseridos na zona Património Mundial da UNESCO, o que lhes dá um estatuto diferente, sendo os mais conhecidos actualmente. Todos eles se distinguem pelas suas características próprias. O Be Coimbra Hostel não foi seleccionado por fazer parte de um conceito recentemente formado, o Be Coimbra e por ser um edifício que aluga quartos, habitualmente a turistas, fugindo do

conceito de *hostel*. O *HI- Coimbra Youth Hostel*, não foi igualmente selecionado por ser a Pousada da Juventude, o primeiro espaço em Coimbra onde os jovens podiam pernoitar em camaratas, tendo assim preços igualmente acessíveis.<sup>50</sup>

#### **4.2.1. Grande Hostel de Coimbra**

Não existem muitos dados sobre o edifício onde está instalado este primeiro *hostel*. A sua abertura foi em 2007 e inicialmente, o conceito de *hostel* ainda não estava muito clarificado.

Com formação em Gestão de Empresas e curso de especialização de Gestão Tecnológica direccionada para o Turismo, o Dr. José Carlos, um dos proprietários do alojamento local que nos recebeu, explicou-nos que pretendeu trazer este conceito para a cidade como ele próprio afirma: “Foi tudo investimento próprio. Esta casa era uma casa familiar, a qual nós comprámos para o projecto do *hostel*”. Os proprietários aproveitaram então uma habitação que estava já algo degradada, criando este negócio.

O *website* do *hostel*, não fornece ao cliente muitas informações sobre o historial deste alojamento local, estando sub aproveitado.

Ao visitarmos o local, verificamos que se trata de um espaço simples, com um ambiente muito familiar que requer algumas obras de restauro devido à longevidade do edifício. Quanto à acessibilidade, esta não é a ideal visto que a escadaria exterior é grande, o que impossibilita pessoas com deficiência motora a entrar no estabelecimento, assim como toda a escadaria interior, não tendo sequer um elevador.

Relativamente aos serviços possui uma cozinha partilhada entre todos os hóspedes, um quarto duplo com wc partilhado, um quarto misto com quatro camas e um outro quarto com oito camas. Tem capacidade para 24 camas. O rés-do-chão tem 7 divisões e o primeiro andar possui 8 divisões. Possui ainda um quarto duplo com wc privativo mas foi dada a informação que o quarto se situa fora do edifício do *hostel*, o que se torna inapropriado para o cliente que o procura. Há ainda uma curiosidade bastante interessante que é o fato de existir um mapa afixado, onde os clientes quando chegam marcam o seu país de origem, ou seja, a sua naturalidade. Por aqui podemos confirmar a multiplicidade de culturas inerentes ao conceito de *hostel*.

---

<sup>50</sup> Ver fotos dos *hostels* em anexo 5.

Aquando a entrevista, o proprietário, referiu que o objetivo é que os clientes se sintam em casa, podendo deslocarem-se ao supermercado e cozinhar na cozinha do *hostel*. Este *hostel*, atrai clientes desde o típico *backpacker*: “até ao estudante que fica apenas dois dias por semana.” Para o Dr. José Carlos, Coimbra não devia ser apenas um local de passagem, devendo-se criar mais estratégias de marketing para que o turismo local crescesse, sobretudo quando existe o problema da sazonalidade.

Ao visitarmos o *hostel* na época baixa, verificámos que a afluência foi realmente reduzida mas na época alta têm tendência a existirem mais clientes.

No entanto, este *hostel* é bastante desconhecido por parte da população coimbrã, até mesmo das pessoas residentes na zona circundante do *hostel*, apesar de ser o mais antigo.

É por isso, importante divulgar este tipo de segmento *low cost* para um total conhecimento do que existe na cidade.

Tentámos recolher dados sobre as dormidas desde a sua abertura, mas tal não foi fornecido. Assim, só podemos mostrar o conteúdo das metodologias usadas, nomeadamente as respostas aos questionários dos clientes que passaremos mais à frente a demonstrar.

#### **4.2.2. Serenata Hostel em Coimbra**

Analisando o Hostel Serenata, podemos observar segundo a descrição da ficha do inventário fornecida pelo Gabinete do Centro Histórico da CMC que “Estamos perante um imponente imóvel do século XIX, com uma fachada bastante harmoniosa devido ao ritmo imprimido pelas janelas bem como pela vasta decoração com guardas metálicas, típicas da “arquitectura do ferro”, muito em voga na Alta de Coimbra no século XIX.”<sup>51</sup>

O edifício do nosso estudo de caso sofreu várias alterações ao longo dos anos, tendo um valor patrimonial inestimável.

Inicialmente, sendo edifício de habitação privada e, segundo informações da Dra. Cristina que cumpre funções no Centro de Documentação Bissaya Barreto situado em Coimbra, este

---

<sup>51</sup> Ver ficha do inventário em Anexo 4 – Ficha do inventário do Hostel Serenata, Coimbra. Este *hostel* possui ficha de inventário por estar inserido na zona de Centro Histórico.

edifício teria pertencido a “um lente da Universidade”<sup>52</sup>, que terá doado o mesmo ao Dr. Bissaya Barreto, por saber as intenções da sua Obra Social.<sup>53</sup>

A Obra Social de Bissaya Barreto<sup>54</sup> foi fundamental para o desenvolvimento do distrito de Coimbra, já que as construções das suas obras foram educativas e relativas à saúde. Os flagelos da época eram um dos grandes problemas do país, nomeadamente a tuberculose ou as mortes infantis prematuras e, todas estas obras pretenderam solucionar estas questões.

Deste modo, Bissaya Barreto iniciou nos anos 30, o combate a estes flagelos sociais. O século XX, foi designado como o “Século da Criança” e, surgiu então a “criação do Instituto Maternal em Coimbra (decreto- lei nº 32 651 de 2 de Fevereiro de 1943) visando a coordenação da assistência médico-social à maternidade e primeira infância em Portugal e prevendo a criação das respectivas delegações no Porto e em Coimbra”.<sup>55</sup> Começou a funcionar a 1 de Outubro de 1946 e tinha como mensagem-chave: “A vida da mulher-mãe, é sagrada e merece todos os meios de protecção”<sup>56</sup>.

Segundo apurámos, a estrutura do edifício- hoje em dia Hostel Serenata-era constituída por três pisos como ainda hoje tem, sendo eles: o rés-do-chão que era constituído pelas “consultas externas de ginecologia, obstetrícia, puericultura e pediatria”. De seguida, o primeiro piso possuía um “gabinete médico, a enfermaria cor-de-rosa, a sala de partos com duas camas e o refeitório ao cimo das escadas”. O segundo piso, era constituído por uma “enfermaria verde das grávidas, a enfermaria lilás, a sala dos banhos para os bebés, a copa de leite e a sala grande dos prematuros e os cuidados intensivos”.<sup>57</sup> O último piso seria composto pelos berçários.

Como podemos ler na notícia no jornal *online i*, o Hostel Serenata viu nascer, “um *hostel* com 79 camas, entre beliches e quartos individuais, com abertura prevista para Junho e cujo investimento ronda 1,5 milhões de euros.” Mais à frente, na notícia podemos ler que o *hostel*

---

<sup>52</sup> Lente da Universidade: designação dada aos Professores da Universidade de Coimbra na segunda metade do século XIX.

<sup>53</sup> Estas informações foram fornecidas no dia 3 de Junho de 2014.

<sup>54</sup> Existem dois volumes da obra social escritos pelo próprio Dr. Bissaya Barreto.

<sup>55</sup> Barreto, Maternidade Bissaya, *Maternidade Bissaya Barreto 50 anos- Concepção, Nascimento, Vida*, Exposição no Átrio principal dos hospitais da Universidade de Coimbra – CHUC, 6 de Maio a 31 de Agosto de 2013, p. 23

<sup>56</sup> *Ibidem*, p.25

<sup>57</sup> *Ibidem*

possui “cerca de 1.500 metros quadrados, o edifício (...) ficará com dois terraços (um coberto com vidro), sala de refeições, três salões de convívio e cozinha (para uso dos clientes).”<sup>58</sup>

Os proprietários do *hostel* tentaram conservar algumas divisões do antigo instituto maternal e a traça do edifício, restaurando o que estaria mais degradado. Exemplificando, uma das enfermarias possuía lareira como podemos observar na figura 23 e atualmente, essa divisão é o dormitório constituído por 12 camas, o maior do *hostel* e deste modo, a lareira foi conservada.



Figura 22 Dormitório 12 camas – Hostel Serenata. Fonte: Foto tirada por Mariana Silva



Figura 23 Antiga Enfermaria com lareira. Fonte: Espólio Fotográfico Português

O Instituto Maternal passou a localizar-se posteriormente na Quinta da Rainha, como podemos ler num dos Anais de Coimbra “Transcreve-se a proposta da Junta da Providência da

<sup>58</sup> Website <http://www.ionline.pt/artigos/portugal/combra-hostel-serenata-no-largo-da-se-velha-tem-abertura-prevista-junho/pag/2>, acedido a 16 de Junho de 2014.

Beira Litoral em que são oferecidos 750 mil escudos pela cedência, pela Câmara, da Quinta da Rainha para nela ser reunida a obra de “Protecção à Grávida e Defesa da Criança”.<sup>59</sup>

Na década de 80 do século XX, por volta de 1986, o Conservatório instalou-se no edifício da Cerca de S. Bernardo, na Ladeira do Carmo, cedido pela Câmara Municipal de Coimbra. Em Outubro de 1987, por cedência da Junta Distrital de Coimbra, mudou-se para o edifício da antiga Maternidade, junto à Sé Velha. Nos anos lectivos de 1996/97 a 2002/03, utilizou também as instalações do Instituto de Coimbra, na Rua da Ilha, na sequência de um protocolo celebrado com o mesmo Instituto e com a Universidade de Coimbra.<sup>60</sup>

Segundo o Diário de Coimbra, um jornal da cidade, o proprietário afirma: “Manteve-se a traça da casa onde também chegou a funcionar o Conservatório de Música de Coimbra. Preservaram-se as pinturas, os frescos, os tectos rendilhados e deu-se nova vida ao edifício que já estava em avançado estado de degradação. Mais um naquela zona histórica da cidade a merecer novo destino e a dar o seu contributo na revitalização da Alta.”<sup>61</sup>

Todo o *hostel* apresenta decoração académica, letras da canção coimbrã nas paredes e ainda figuras de alguns poetas e escritores portugueses. Desta forma, é possível partilhar com os clientes do espaço a cultura portuguesa assim como a nossa literatura. Uma estratégia de marketing mas também uma forma de atrair mais clientes. Observa-se assim uma reafetação de um bem patrimonial.

As deficiências do edifício têm a ver com a questão da acessibilidade. Para além de ser na zona da Sé Velha, fazendo parte da Alta da cidade, algo que obriga o turista a subir desde a Baixa até à Sé Velha (caso se desloque a pé), quando entra no *hostel* depara-se com enormes lances de escada, em três pisos, não havendo elevador. No entanto têm uma rampa exterior para cadeiras de rodas. Outro dos problemas que pode afetar os turistas é o fato de alguns quartos serem ‘virados’ para a zona noturna dos bares existentes. Contudo, os turistas dão pontuação alta ao *hostel*, apreciando o esforço de reabilitação do património em prol do turismo.

---

<sup>59</sup> Anais do Município de Coimbra referente a 17 de Fevereiro de 1946, p. 104

<sup>60</sup> Website <http://conservatoriomcoimbra.pt/index.php/institucional/historia-do-conservatorio>, acedido a 11 de Junho de 2014.

<sup>61</sup> Website, Notícia do Diário de Coimbra do dia 23 de Junho de 2012, [www.diariocoimbra.pt/noticias/novo-hostel-na-se-velha-quer-ser-o-melhor-do-mundo](http://www.diariocoimbra.pt/noticias/novo-hostel-na-se-velha-quer-ser-o-melhor-do-mundo), acedido a 20 de Junho de 2014.

### 4.2.3. NS Hostel&Suites

O NS Hostel&Suites é um *hostel* recente, abriu em Abril de 2013, numa zona privilegiada da Praça da República, junto ao Jardim da Sereia. Segundo a descrição da própria plataforma *online* “é um *hostel* localizado numa zona central e privilegiada da cidade de Coimbra, esta área é candidata a Património Mundial da UNESCO”.<sup>62</sup>

Natália Silva, a proprietária do *hostel* recorreu a capital próprio e criou um espaço numa habitação familiar e numa localização privilegiada, uma das zonas mais frequentadas da cidade. Com formação em Design de interiores e na área têxtil, a Dra. Natália Silva quis apostar neste novo segmento.

Segundo a proprietária, o edifício será de 1930 e foi totalmente restaurado. Num dos *websites* onde podemos fazer uma reserva, lemos:

“Mantendo a traça original, o *hostel* apresenta uma simbiose de temáticas e pormenores que vão desde o *design* moderno ao de época, conservando os tectos trabalhados, a escadaria e o pavimento em madeira e paredes manualmente esculpidas imitando a estereotomia da pedra.”

O *hostel* possui 44 camas, com 19 quartos disponíveis onde os hóspedes podem optar entre quartos partilhados, privados e suites, com ou sem wc.

Relativamente aos serviços, os hóspedes têm telefone, cacifos de segurança, televisão e acesso Wi-Fi gratuito. O uso da cozinha (algo que destaca os *hostels* dos outros tipos de alojamento) é mais um dos serviços disponíveis.

O negócio está a evoluir positivamente e a proprietária vai manter algumas estratégias de marketing, não querendo no entanto divulgá-las aquando a entrevista realizada.

Segundo os dados fornecidos pela própria, os hóspedes são variados, desde os 18 até mais de 75 anos. Curiosamente, a percentagem mais alta de faixa etária é a faixa dos 35-75 anos que tem uma percentagem de 50 %. De seguida, temos a faixa dos 25 aos 35 que tem 35 % e a faixa dos 18 aos 25 anos que é de 15%. A proprietária refere também que os seus clientes são sobretudo clientes com pose financeira e que muitas vezes escolhem suites, o que se equipara um pouco mais aos hotéis.

---

<sup>62</sup> Website <http://ns-hostel.com/index.zul;jsessionid=52FA8D00B02BCEA884ABAB897C9CB989>, acedido a 22 de Julho de 2014.

Quanto às profissões dos hóspedes, temos em destaque profissões diversas – 24%; médicos com 10%; gestores/empresários com 12%; professores com 12%, estudantes universitários com 12%, estudantes de mestrados com 8%; advogados com 8%, enfermeiros com 8% e funcionários na área da arte e música com 6%.

CLIENTES	ORIGEM		FAIXA ETÁRIA		
	PORTUGAL	ESTRANGEIRO	18-25	25-35	35-75
	45%	55%	15%	35%	50%

Tabela 7 Origem dos hóspedes e faixa etária. Fonte: dados fornecidos por NS Hostel&Suites (2014)

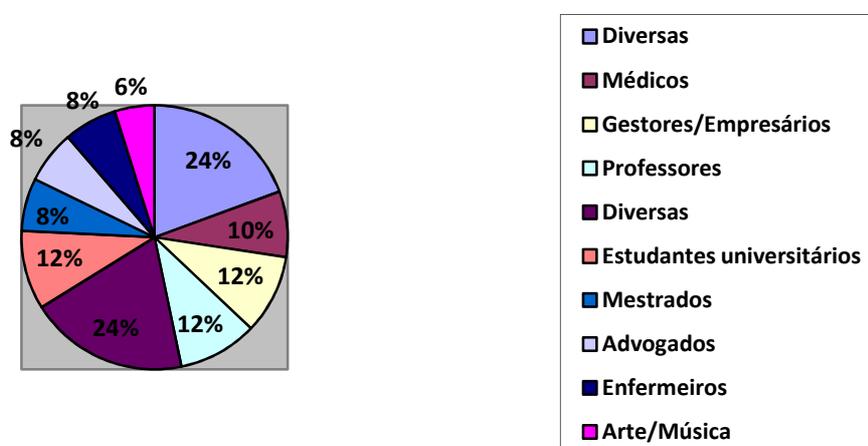


Figura 24 Percentagens referentes às profissões dos hóspedes. Fonte: Fornecido pela proprietária Natália Silva

Quanto à leitura mensal do número de clientes temos números bastante positivos. Assim, desde a abertura em Abril de 2013 temos: 540 dormidas em Maio de 2013, 630 em Junho, 822, em Julho, 822 em Agosto, 820 em Setembro, 649 em Outubro, 479 em Novembro, 430 em Dezembro. Em 2014 tiveram 515 em Janeiro, 723 em Fevereiro, 828 em Março, 1046 em Abril e 1100 em Junho. Ou seja, um total de 9 404 hóspedes neste curto período.<sup>63</sup>

<sup>63</sup> Em relação ao mês de Maio não obtivemos dados.

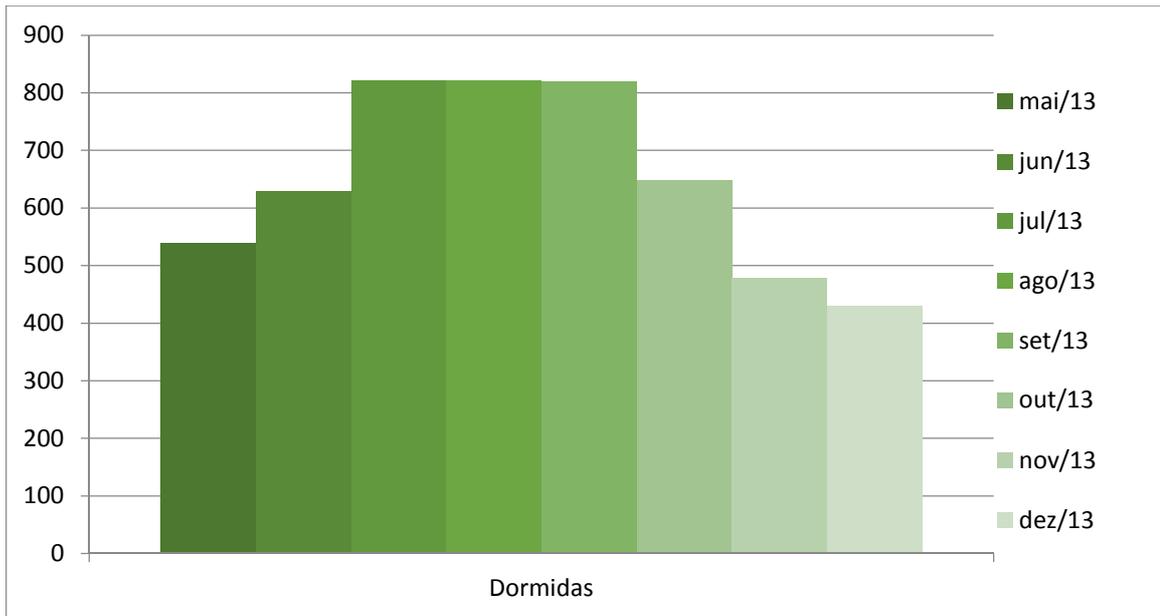


Figura 25 Dormidas de 2013 do NS Hostel&Suites. Fonte: dados fornecidos por NS Hostel&Suites (2014)

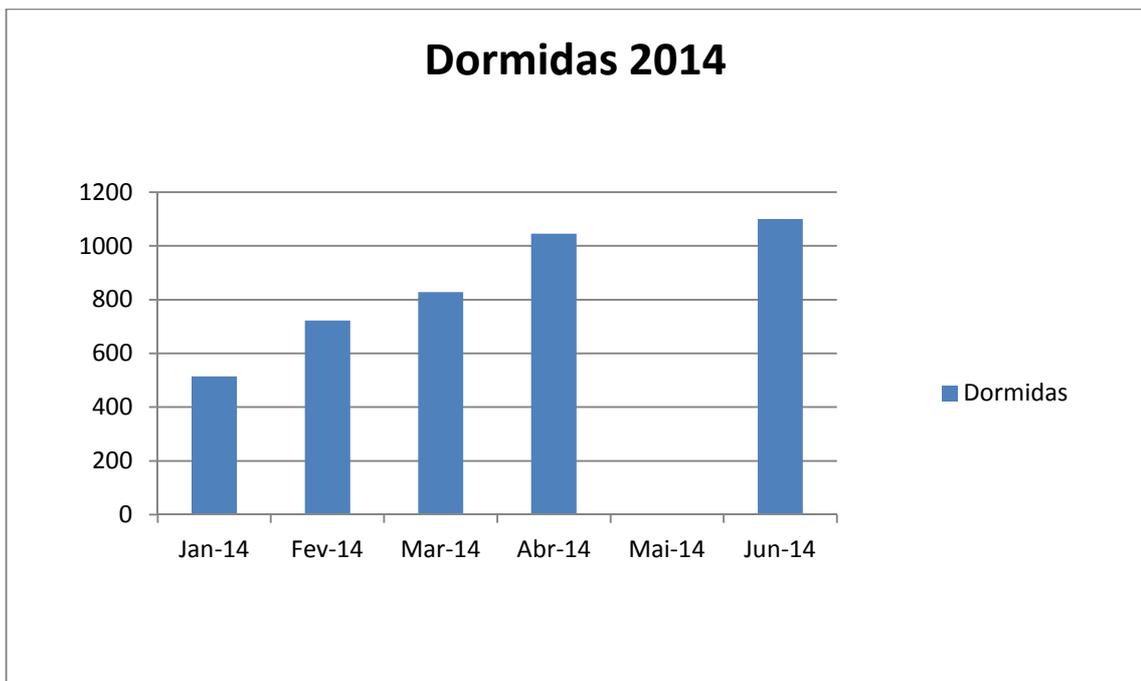


Figura 26 Dormidas de 2014 do NS Hostel&Suites. Fonte: dados fornecidos por NS Hostel&Suites (2014)

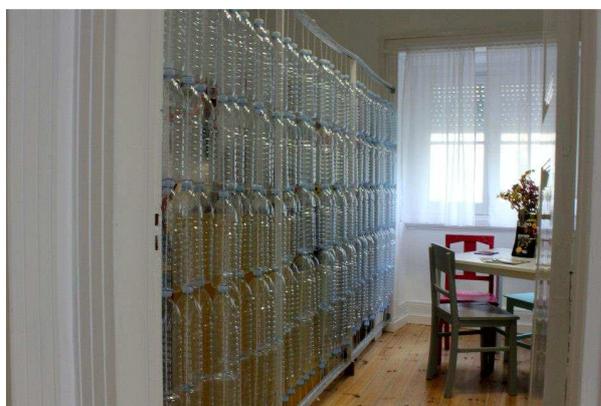
#### 4.2.4. Dream On- Eco Hostel

O Dream On-Eco Hostel surgiu na sequência de uma amizade entre as duas proprietárias: Patrícia Ferreira e Rita Moraes.

Localizado na Avenida Afonso Henriques, nº 29. Na ficha predial podemos ler que o edifício é constituído por subcave, cave, R/C e primeiro andar. Na entrada, vemos cinzeiros numa lata de atum e flores em potes de alumínio. Uma decoração pensada ao pormenor, onde a natureza é a temática principal.

Segundo a entrevista realizada à Dra. Patrícia Ferreira, podemos concluir que este negócio surgiu na sequência de desemprego, e na esperança de melhorar as condições de cada uma mas também pela paixão por ter um espaço que apelasse às atitudes sociais ecológicas e responsáveis. Como ela própria afirma:

“Foi surgindo pelo nosso gosto pessoal, por peças recicláveis, pelo restauro e por motivos económicos mas chegámos a conclusão que fica mais caro contudo, queríamos algo diferente. Os clientes gostam e vêm que são peças únicas. Reaproveitamos muitos objectos como latas de atum, garrafas entre outras coisas. A decoração inclusive foi feita com peças todas recicláveis. Temos também separação de lixo e temos cultivo de ervas aromáticas na cozinha que os clientes podem usar para cozinhar. Temos ainda apelos a poupança de energia, água e luz espalhados pelo *hostel*.”



*Figura 27 Parede divisória com garrafas recicladas no Hostel. Fonte: Foto recolhida do plataforma Facebook*

Pediram ajuda ao IEFEP para criação do próprio negócio e estão satisfeitas com os resultados. Abriram em 2013 e já conseguiram alcançar alguns dos objetivos a que se propuseram, como é o caso da entrada no *website GreenSavers* e também a publicação de um artigo no *GreenSavers* <sup>64</sup>Os inquéritos realizados aos clientes confirmam o motivo da escolha deste *hostel*, por ser precisamente ecológico.

<sup>64</sup> Consultar notícia no website <http://greensavers.sapo.pt/2013/09/18/coimbra-amigas-desempregadas-abrem-hostel-amigo-do-ambiente-com-fotos/>, acedido a 20 de Junho de 2014.

Relativamente à avaliação deste *hostel* no *website Booking.com*, o mesmo foi avaliado por 8.1/10 parte dos clientes.

Relativamente às características do *hostel*, podemos dizer que o espaço não é grande, possuindo apenas cinco quartos, uma cozinha, uma sala e casas de banho.

Patrícia Ferreira afirmou que este espaço não se direcciona para o convívio, por isso não têm muitas actividades para os clientes mas considera que este *hostel* é um *hostel* ideal para relaxar passando “A imagem de um *hostel* familiar e confortável, preocupado com o ambiente e com a sociedade.” Como ela refere “Não apostamos muito no convívio pois, não somos propriamente um *hostel* de festa mas se houver grupos maiores haverá convívio apesar de não ser essa a nossa prioridade”.

A percentagem de clientes não é elevada apesar de não termos acesso ao número certo por ano pois, foi solicitado os dados anuais das dormidas mas tal não nos foi fornecido. Apesar disso, sabemos que é um *hostel* mais calmo, com menos afluência que os restantes, talvez por ter um público-alvo tão específico.

#### **4.2.5. Green Hostel**

Inicialmente, aquando o início do estágio em Outubro de 2014, pretendia-se abordar o Coimbra Green Hostel, por ter uma tipologia relacionada com a natureza contudo, este *hostel* fechou em Dezembro de 2014 segundo a informação do antigo proprietário por isso, não houve a possibilidade de conhecer o espaço nem de realizar uma entrevista como aconteceu com os outros casos de estudo. Tentámos realizar uma entrevista em Novembro todavia foi nesse momento que foi comunicado o encerramento no mês seguinte.

Sabemos apenas que este *hostel*, situava-se na Rua do Areeiro (o Antigo Seminário dos Missionários Columbianos) na freguesia Santo António dos Olivais e que pertencia também à Associação da Solidariedade Social- Circulo d’Afectos. Sabemos ainda que teve data prevista de abertura em 15 de Março de 2013 com uma capacidade de 49 camas, como apurámos na comunicação de abertura de estabelecimento de alojamento local, dirigida ao Sr. Presidente da CMC.<sup>65</sup> Este edifício foi datado dos anos 60/70 e estava rodeado pela natureza.

---

<sup>65</sup> Informação retirada da ficha de abertura do alojamento local, dirigida ao Sr. Presidente da CMC no dia 8 de Março de 2013.

No entanto, devido provavelmente às más escolhas e referente deficiente gerência, este alojamento não teve resultados positivos e acabou por fechar.



Figura 28 Entrada do Green Hostel. Fonte: Website [www.booking.com/greenhostel](http://www.booking.com/greenhostel)

Após a descrição pormenorizada dos *hostels*, seleccionados para o estudo de caso, apresentaremos uma tabela com os principais serviços dos *hostels* e características essenciais para a estadia dos hóspedes.

Hostels	Nº pisos	Alojamento coletivo	Acesso mobilidade reduzida	Qualidade informação (web)	WIFI gratuito	Compra online	Cozinha	Quarto duplo com wc
Hostel Serenata	3	√	√	√	√	√	√	√
Hostel Dream On	4	√	√	√	√	√	√	√
NS Hostel&Suites	4	√	√	√	√	√	√	√
Grande Hostel	3	√	√	×	√	×	√	×

Tabela 8 Principais características dos *hostels* do estudo de caso. Fonte: Informações recolhidas na investigação

Relativamente às dormidas dos *hostels* seleccionados, construímos uma tabela que demonstra os resultados. A solicitação dos dados foi requerida junto dos proprietários. Apesar dos esforços até Julho de 2014, não foram fornecidos dados que permitissem qualquer quantificação ou comparação relativa ao item hóspedes. Apenas o NS Hostel&Suites cedeu dados, algo que não ajuda a partilhar o panorama de forma clara deste fenómeno *low cost*, inserido no cenário turístico coimbrão.

Hostels	Dados sobre as dormidas (2013)
Grande Hostel	SD
NS Hostel&Suites	9 404
Serenata Hostel	SD
Dream On – Eco Hostel	SD

Tabela 9 Dados sobre as dormidas anuais dos Hostels. Fonte: Adaptado dos dados fornecidos pelos alojamentos locais

### 4.3. Análise SWOT

Através da metodologia usada com uso de entrevistas guiadas aos proprietários dos *hostels*, resolvemos construir uma análise SWOT, ou seja, analisar de um modo geral a visão que os proprietários têm do Turismo na cidade de Coimbra, o que pode ajudar futuramente a mudar o rumo deste negócio na cidade.

Analisando as opiniões de cada um, verificamos que existem alguns pontos em comum nas opiniões pessoais, abordando a realidade turística de Coimbra. Assim, em relação aos pontos fortes verificamos que é referido a vida académica/universitária, o legado patrimonial da cidade reconhecido como património mundial da UNESCO e a cultura coimbrã. Quanto às fraquezas, temos a sazonalidade e a ainda a ação do poder local ou a degradação dos edifícios que transmite uma má imagem a quem nos visita. Atendendo às oportunidades, temos a Universidade de Coimbra e cultura coimbrã como elementos externos polarizadores de visita.

Finalmente, as ameaças traduzem-se nos alojamentos paralelos, a fraca dinamização turística e marketing insuficiente/desajustado e mais uma vez a escassez de diálogo entre os órgãos políticos locais e os atores económicos.

Toda esta análise é importante para concluir onde se pode melhorar futuramente na cidade e, alertar para os principais problemas existentes, que afetam não só os empresários turísticos mas sobretudo os cidadãos que usufruem destes serviços.

<p style="text-align: center;"><b>Forças (Strenghts)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidade</li> <li>• Vida académica</li> <li>• Legado patrimonial da cidade</li> <li>• Património Mundial da UNESCO</li> <li>• Cultura coimbrã</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Fraquezas (Weakness)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sazonalidade</li> <li>• Ação do poder local</li> <li>• Degradação dos edifícios</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades (Oportunities)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidade</li> <li>• Cultura coimbrã</li> <li>• Espaços verdes</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Ameaças (Threats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamentos paralelos</li> <li>• Fraca dinamização turística</li> <li>• Escassez de marketing orientado para o cliente estrangeiro</li> <li>• Escassez de diálogo entre órgãos políticos locais</li> </ul>

*Tabela 10 Pontos em comum de acordo com as opiniões dos proprietários dos hostels. Fonte: Entrevistas realizadas aos proprietários dos hostels por Mariana Silva*

#### **4.4 Análise dos inquéritos dirigidos aos clientes dos hostels**

Relativamente à metodologia utilizada, foram entregues questionários traduzidos para três línguas: Inglês, Espanhol e Francês, de modo a que todos os clientes tivessem oportunidade de responder às perguntas sobre a sua estadia, sobre o hostel e sobre a sua opinião quanto à questão do segmento *low cost*.

Estes questionários foram mediados pela receção do *hostel* e pretendia-se que fossem auto-administrados por todos os hóspedes que decidissem colaborar de uma forma livre e informada. Houve a imposição pelos proprietários de que a adesão aos questionários teria de ser voluntária, sem haver pressão constante que induzisse o preenchimento. Deste modo, os questionários estiveram disponíveis de Janeiro de 2014 a Maio de 2014, nas salas de convívio comum, ou eram dados em mão no *check in* pelos funcionários da receção, algo que não aconteceu com a frequência desejada.

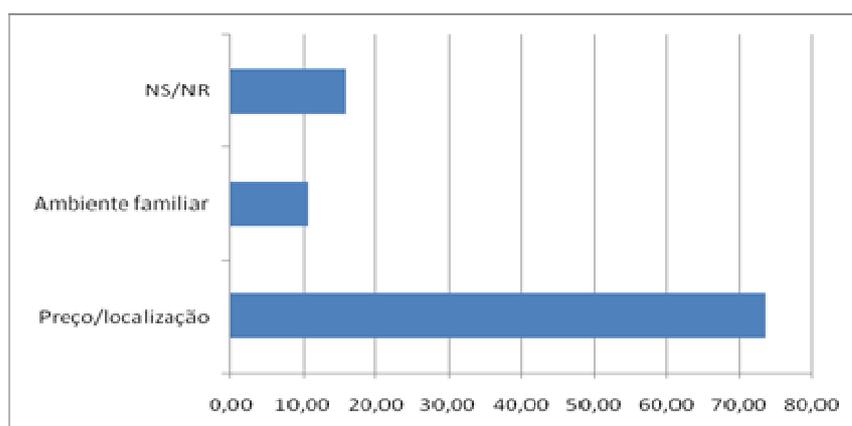
Aquando o tratamento dos dados do estudo de caso, é importante mencionar que face ao baixo número de inquéritos preenchidos por estabelecimento (<10), acaba por inviabilizar análises finas ou com significado estatístico. Assim, decidiu-se aglutinar a totalidade das respostas pelo que devem ser observadas como um só universo de respondentes, num total de 19 inquéritos, repartidos pelas quatro unidades escolhidas para o estudo de caso<sup>66</sup>. Assim, no Hostel Serenata obtivemos sete (7) inquéritos preenchidos; no Dream On- Eco Hostel obtivemos cinco (5) inquéritos; no NS Hostel&Suites recolhemos apenas três (3) e no Grande Hostel conseguimos quatro (4).

De seguida, passaremos a discutir os resultados dos inquéritos aos quatro *hostels*.

### **Dados colhidos por inquérito:**

#### **Pergunta 1: Porque escolheu este Hostel?**

Resposta: Num total de 19 respostas, catorze (14) pessoas responderam preço e localização e duas (2) pessoas responderam ambiente familiar e três (3) pessoas não responderam.

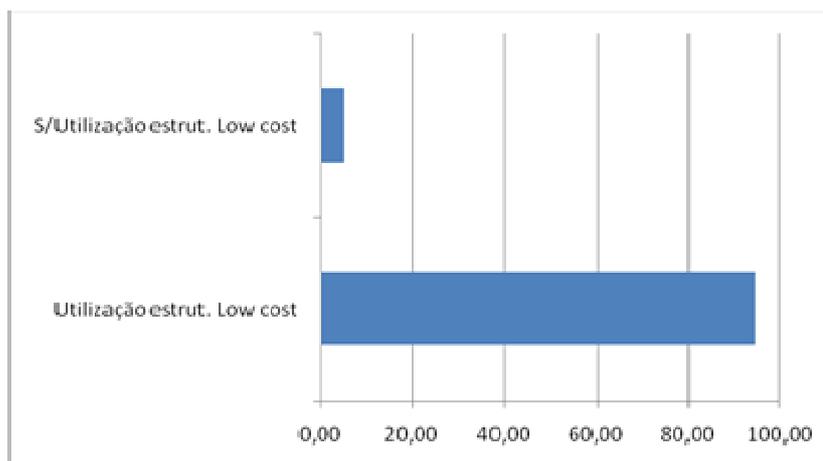


#### **Pergunta 2: Tem por hábito fazer turismo low cost usando estruturas low cost?**

Resposta: Dezoito (18) pessoas responderam que sim e um dos inqueridos não respondeu. Às perguntas positivas, os meios de transportes, restaurantes e alojamentos eram as estruturas eleitas.

---

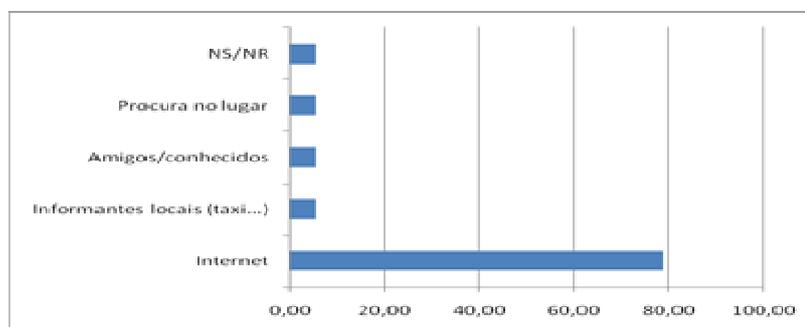
<sup>66</sup> Ver modelos de questionários em Anexo 7- Exemplos dos inquéritos dirigidos aos clientes dos hostels nas diversas línguas.



Quanto ao número de vezes, seis (6) pessoas responderam que praticam entre 1-3 vezes por ano, uma (1) pessoa respondeu que pratica entre 4-5, sete (9) responderam que praticam mais de 8 (>8) e uma pessoa não respondeu.

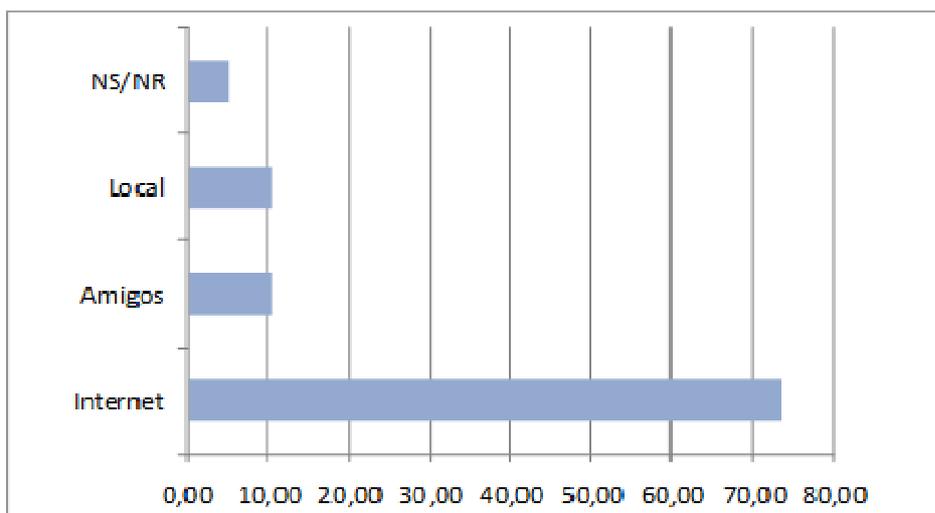
### **Pergunta 3: Onde obteve informação sobre este Hostel?**

Resposta: A esta questão, quinze (15) pessoas responderam que obtiveram informação na Internet, uma (1) pessoa não respondeu, uma (1) pessoa respondeu “táxi driver”, uma (1) pessoa respondeu amigos e uma (1) respondeu “walked in”, ou seja, a andar a pé.



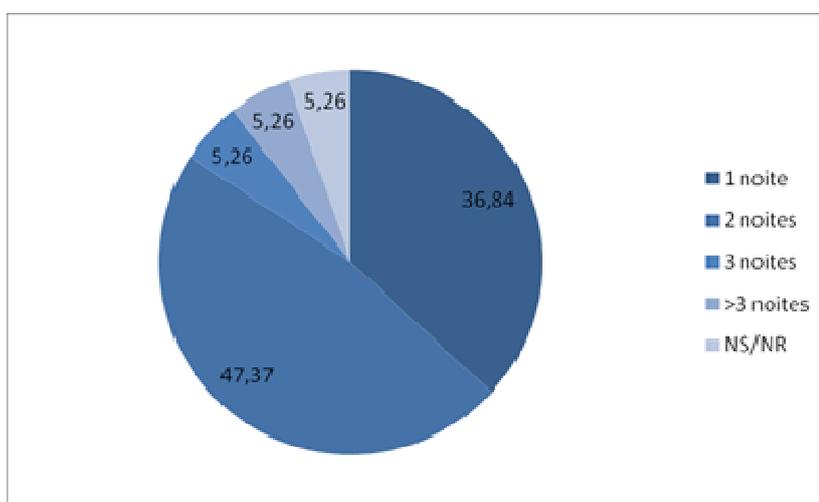
### **Pergunta 4: Onde comprou a sua estadia?**

Resposta: Quanto à compra da estadia, catorze (14) compraram a sua estadia na Internet, duas (2) pessoas compraram no local, uma (1) pessoa não respondeu e duas (2) respondeu que foi através de amigos.



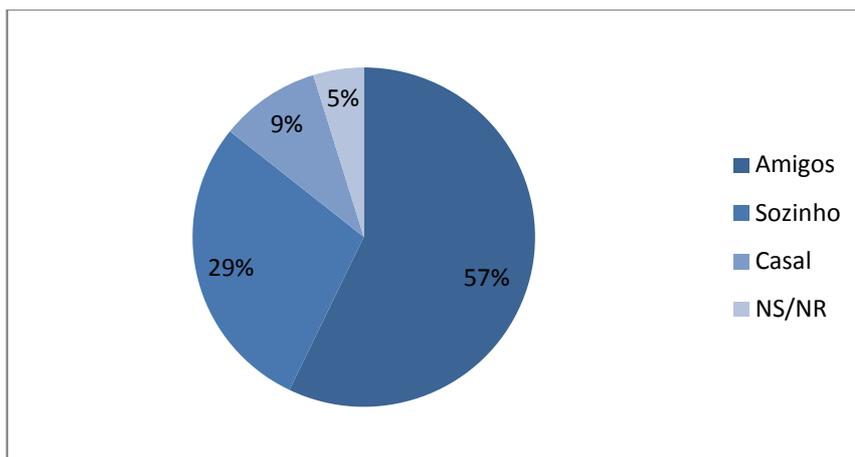
**Pergunta 5: Quantas noites vai permanecer na cidade?**

Resposta: Quanto ao número de noites, sete (7) responderam que ficariam uma noite, nove (9) pessoas permaneceram duas noites, uma (1) pessoa permaneceu três noites, uma pessoa não respondeu e uma pessoa iria permanecer em Erasmus.



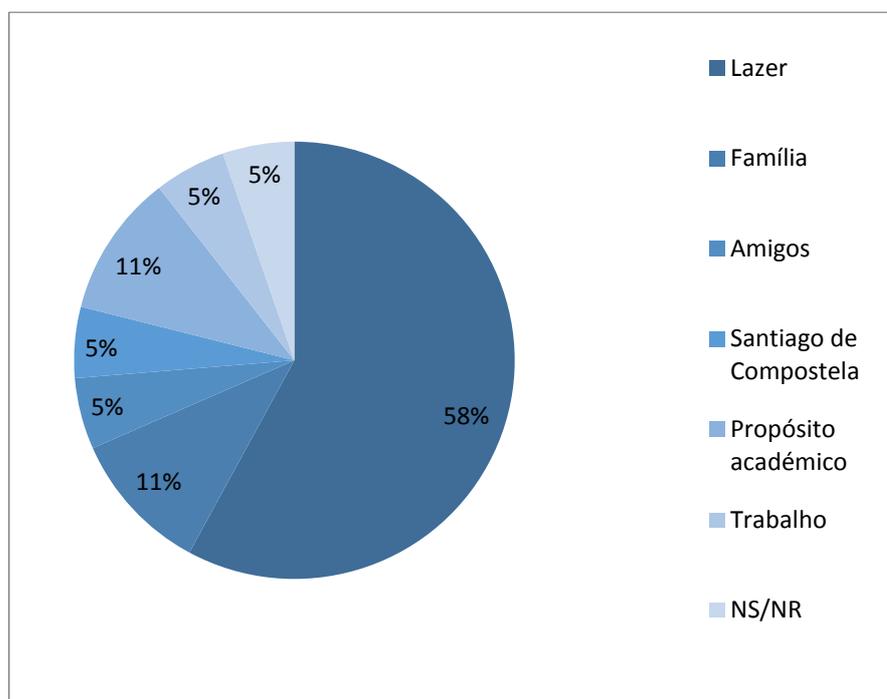
**Pergunta 6: Quem o acompanhou nesta viagem?**

Resposta: Doze (12) turistas vieram com amigos, seis (6) pessoas vieram sozinhos, duas (2) pessoas vieram com um casal e uma pessoa não respondeu à questão.



**Pergunta 7: Qual foi o propósito da viagem?**

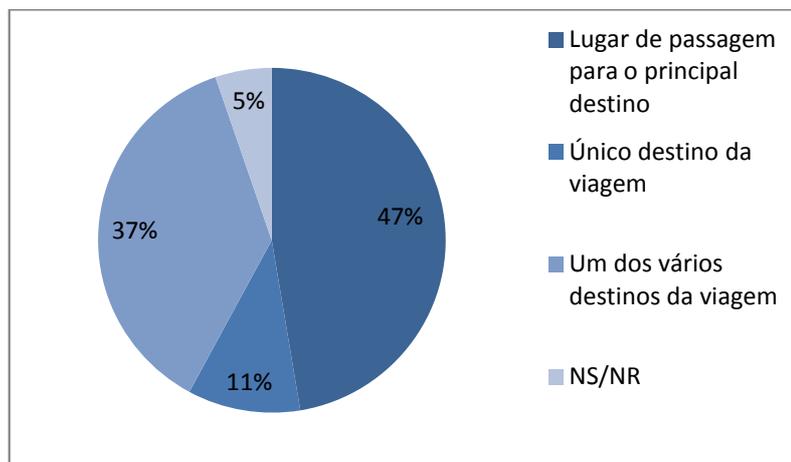
Resposta: Quanto ao propósito da viagem, onze (11) turistas responderam que foram por lazer, duas (2) pessoas responderam família, uma (1) pessoa respondeu amigos, uma (1) pessoa respondeu caminho de Santiago de Compostela, duas (2) pessoas responderam propósito académico, uma (1) deslocou-se a Coimbra em trabalho e uma (1) pessoa não respondeu.



**Pergunta 8: Qual o estatuto de Coimbra na viagem realizada?**

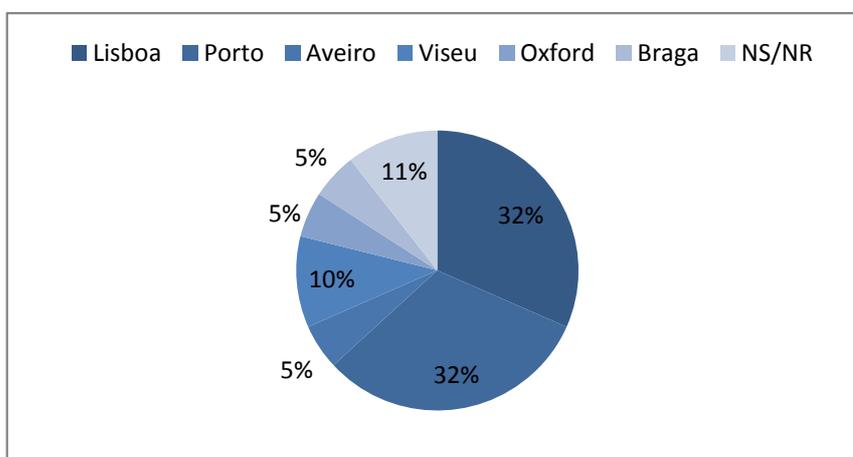
Resposta: Coimbra é na maioria dos casos um lugar de passagem para o principal destino, tendo nove (9) pessoas a darem esta resposta, duas (2) pessoas responderam que era o único

destino da viagem, sete (7) pessoas afirmaram que é um dos vários destinos da viagem e uma (1) pessoa não respondeu.



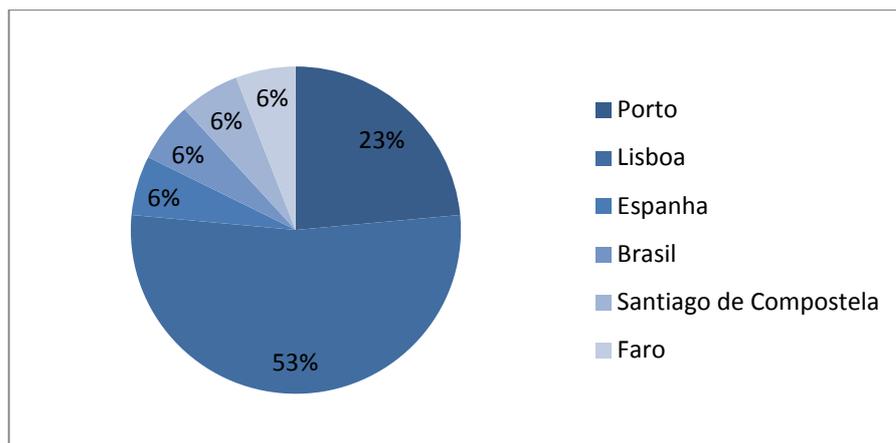
### Sub pergunta 8.1- Qual foi o destino antes de chegar a Coimbra?

Resposta: Antes de chegarem a Coimbra, seis (6) pessoas visitaram Lisboa, seis (6) pessoas conheceram o Porto, uma(1) pessoa esteve em Aveiro, duas(2) pessoas foram a Viseu, uma(1) pessoa esteve em Oxford, uma(1) pessoa esteve em Braga e duas(2) pessoas não responderam.



### Sub pergunta 8.2- Qual será o destino depois de visitar Coimbra?

Resposta: Quatro (4) pessoas responderam Porto, nove (9) pessoas responderam Lisboa, uma (1) pessoa respondeu Espanha, uma (1) pessoa respondeu Brasil, uma (1) pessoa respondeu Santiago de Compostela e uma(1) respondeu Faro.

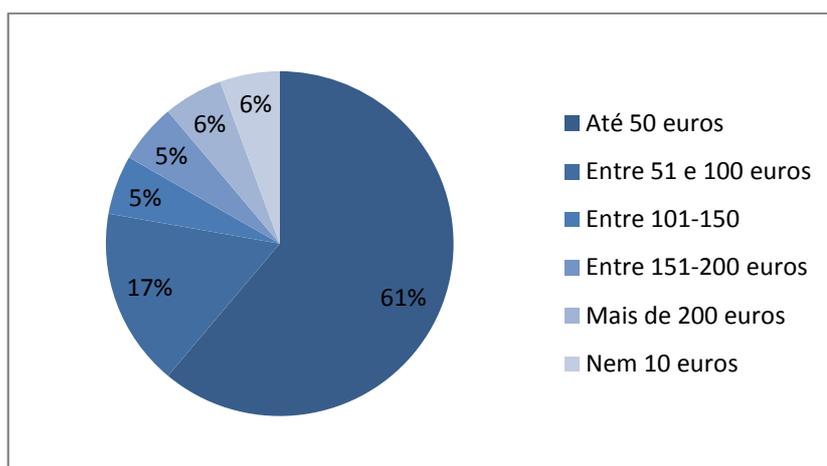


**Pergunta 9: Que monumentos já visitou ou pretende visitar na cidade de Coimbra?**

Resposta: Os monumentais alvos de resposta por parte dos turistas foram os mais emblemáticos na cidade, sendo que todos responderam a Universidade, a Sé Nova e a Sé Velha, o Mosteiro Santa Clara a Nova e Santa Clara a Velha, o Museu Machado de Castro e o Jardim Botânico.

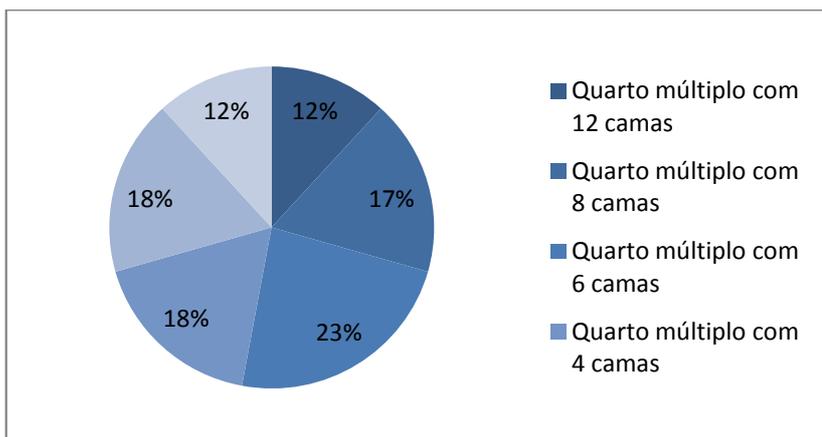
**Pergunta 10: Quanto dinheiro pretende gastar na sua estadia em Coimbra?**

Resposta: Quanto aos gastos durante a estadia, onze (11) turistas pretendem gastar até 50 euros, uma (1) pessoa nem 10 euros pretende gastar, três (3) pessoas querem gastar entre 51 e 100 euros, uma (1) pessoa irá gastar entre 101-150 euros, uma (1) pessoa respondeu entre 151 e 200 euros e uma (1) pessoa vai gastar mais de 200 euros.



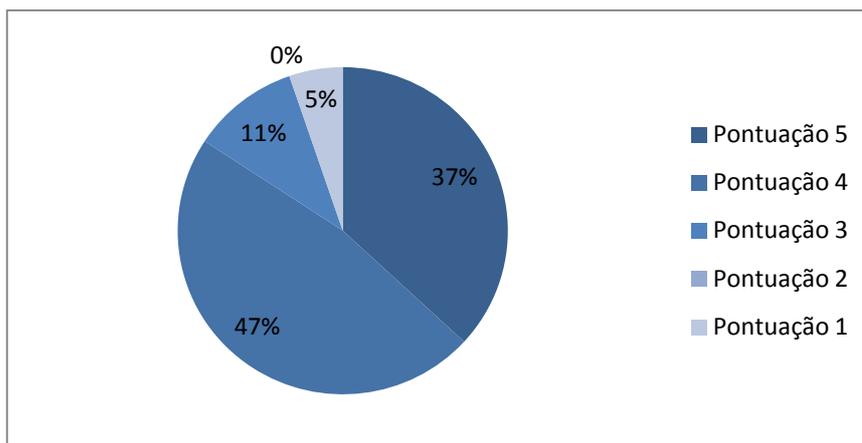
### Pergunta 11: Unidade de alojamento. Permanece num...?

Resposta: Quanto às escolhas nas estadias, três (3) pessoas escolheram quarto múltiplo com 4 camas, duas pessoas (2) escolheram quarto múltiplo com 12 camas, três (3) pessoas permaneceram num quarto com 8 camas, quatro (4) pessoas ficaram num quarto múltiplo com 6 camas, duas (2) pessoas escolheram quarto duplo com wc privado e três (3) pessoas ficaram num quarto duplo com wc partilhado.



### Pergunta 12 : Classifique este Hostel de 1 a 5, sendo que 1 é muito mau e 5 é muito bom.

Resposta: A pontuação foi variada, sete (7) classificaram com 5, nove (9) classificaram com 4, duas (2) pessoas classificaram com 3 e uma pessoa classificou com 1.

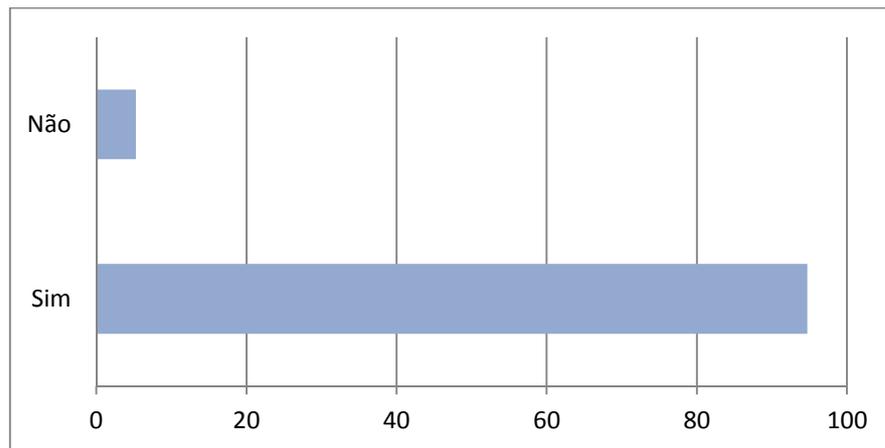


**Pergunta 13: O que é mais importante para si na escolha de um Hostel?**

Resposta: Para os turistas, o mais importante na escolha do Hostel é a localização e o preço, sendo que a limpeza e a segurança também são imprescindíveis.

**Pergunta 14: Ficou satisfeito com a escolha do Hostel?**

Resposta: Dezoito (18) dos inquiridos responderam que ficaram satisfeitos e apenas um (1) não gostou.

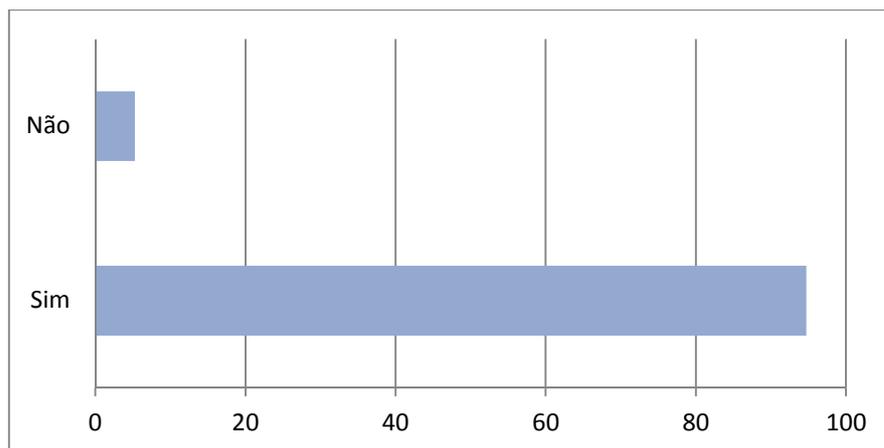


**Pergunta 15: De acordo com os serviços que são fornecidos, classifique-os a nível de importância de 1 a 5, sendo que 1 não é importante e 5 é muito importante, ou seleccione não aplicável, caso não exista neste Hostel.**

Resposta: Quanto aos serviços, a sala de convívio, o WIFI, a cozinha e a relação qualidade/preço são as mais importantes para os hóspedes, tendo todas nota máxima (5).

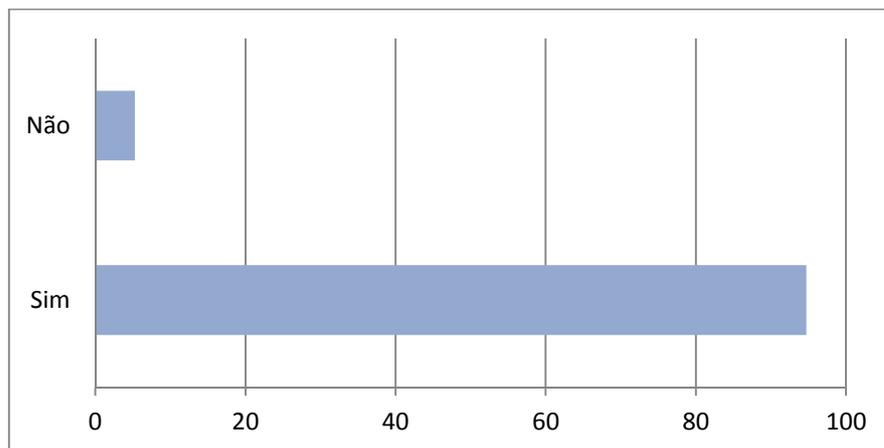
**Pergunta 16: Recomendará este Hostel futuramente?**

Resposta: A esta questão todos os dezoito (18) inquiridos responderam que sim e um(1) respondeu que não.



**Pergunta 17: Pretende voltar a este Hostel futuramente?**

Resposta: Dezoito (18) dos inquiridos responderam que sim e uma (1) pessoa respondeu que não.



Após a apresentação das respostas, fornecemos um gráfico relativo ao género dos hóspedes dos *hostels*.



Figura 29 Repartição dos hóspedes segundo o sexo nos hostels. Fonte: adaptado aos 19 inquéritos respondidos

Como vemos na análise do gráfico, mais de metade dos inquiridos (67%) são do sexo feminino e apenas 33% do sexo masculino.

Apresentamos ainda, de seguida um gráfico relativamente às profissões que os inquiridos mantinham aquando a estadia.

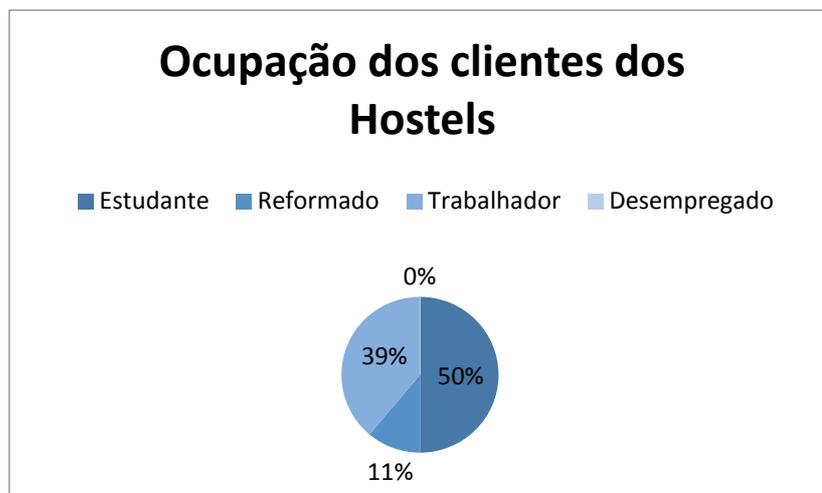


Figura 30 Ocupação dos inquiridos aquando a estadia. Fonte: adaptado aos 19 inquéritos

Como podemos observar, quase metade dos inquiridos são estudantes 47% apenas 6% está desempregado. O que comprova o público maioritariamente alvo deste tipo de segmento *low cost*, o público jovem, como já foi referido anteriormente.

Concluimos ainda que as tecnologias de informação e comunicação são essenciais na execução das viagens e nas compras da sociedade contemporânea, sendo que a existência do serviço WIFI é muito importante, de modo a possibilitar o uso constante da Internet. As redes sociais elevaram o patamar dos conhecimentos, informando os cidadãos em qualquer parte do

mundo, percebendo as possibilidades de alojamento existentes, informando e comparando preços e percepções de qualidade. Nestes espaços de segmento *low cost*, dá-se primazia à sala de convívio que serve de espaço comum para conviver, havendo oportunidade de partilha de culturas e tradições. Conhecem-se pessoas, viajantes do mundo, pessoas de todas as raças e classes sociais. As festas temáticas em alguns *hostels* ajudam a fomentar e cimentar estas partilhas culturais.

## Capítulo V - Conclusões Finais

O presente trabalho académico teve como objetivo compreender o novo fenómeno do segmento *low cost*, compreender o conceito de *hostel* e procurar caracterizar a tipologia dos clientes nos alojamentos locais de Coimbra.

Usando uma revisão bibliográfica, bem como informações colhidas através de entrevista estruturada com os proprietários de quatro *hostels* (66,6%), conseguimos perceber o rápido crescimento no espaço de nove anos, desde o ano 2005, ano que surgiu o primeiro *hostel* em Portugal.

A qualidade e a inovação inerentes a estes espaços, justifica a reputação positiva que os *hostels* têm vindo a manter, ganhando inclusive prémios internacionais e reconhecimento no mercado mundial.

A legislação portuguesa, que de início se mostrava pouco clara relativamente a este conceito, tem vindo a acompanhar a evolução dos *hostels*, apesar de haver ainda muitos fatores a serem ponderados, tal como anteriormente mencionámos, onde se inclui a especificação deste tipo de alojamento nos anuários turísticos divulgados pelo INE.

Alguns actores económicos, transformaram o envelhecimento e desqualificação dos centros urbanos numa oportunidade e apostaram neste novo mercado, alterando a função, restaurando o edificado e, em alguns casos, contribuindo para a dinamização do centro histórico das cidades através da oferta turística. Lisboa e Porto destacam-se pela maior quantidade de *hostels*, atraindo milhares de turistas que procuram o segmento *low cost*, muito devido às viagens de curta duração.

Coimbra, uma cidade de média dimensão, tem vindo a observar o crescimento deste negócio. Os empresários apostaram nos *hostels* apesar dos órgãos locais, na sua opinião, não darem a importância merecida quando o negócio emergiu, nem os apoios necessários, contudo atualmente, tudo tem vindo a melhorar. Nas entrevistas realizadas aos atores económicos, verificamos que os mesmos valorizam a cidade e sublinham a importância do seu património – material e imaterial, enquanto motivo de visita. Para além do legado patrimonial, sublinham como vantagem a hospitalidade típica coimbrã, criando novas oportunidades de negócios a futuros empresários interessados, apostando em parcerias com instituições públicas e/ou privadas. Sublinham como essencial, um melhor diálogo entre os órgãos locais, um

aperfeiçoamento de estratégias de marketing tendo Coimbra como motivo, orientado para o exterior, atingindo mercados emissores em expansão. Lamentam a falta de apoio com parcerias municipais e turísticas. No entanto, valorizam as mudanças positivas que a cidade mostrou nos últimos anos, apostando em novos recursos como a variedade de transportes que os turistas podem usufruir dentro da cidade: o Tuk Tuk, o Yellow Bus ou o Basófilas. Sugerem ainda um novo pacote de parcerias entre museus e hotelaria/“hostelaria”, criando um cartão único que dê acesso/benefícios a vários espaços turísticos, tal como acontece em Lisboa ou no Porto.

As respostas aos inquéritos dirigidos aos clientes dos *hostels* mostram que o público alvo deste segmento é um público jovem, regra geral com baixo poder aquisitivo, apesar das classes médias aderirem também ao mesmo segmento, embora prefiram os quartos duplos em vez dos típicos dormitórios, que caracterizam estes espaços. A importância das tecnologias e das plataformas *online* são marcantes, sendo que o WIFI é muitas vezes obrigatório aquando a escolha da estadia.

Na permanência em Coimbra, os turistas pretendem conhecer a Universidade de Coimbra, a Sé Nova e a Sé Velha, os Mosteiros Santa Clara a Nova e Santa Clara a Velha ou os jardins públicos da cidade. Em média ficam entre 1 a 2 noites, apesar dos atores económicos tentarem aumentar esta tendência criando preços apelativos.

Após as entrevistas a cada um dos proprietários, percebemos que ainda há muito a mudar na cidade de Coimbra, sobretudo asseverar maior dinamização na cidade, maior apoio por parte dos órgãos locais e mais empenho por parte dos órgãos do Turismo e da Cultura, melhorar a acessibilidade e criar eventos ou pacotes atrativos que amortecem a sazonalidade. As parcerias entre as instituições privadas e os atores públicos são importantes.

De modo a ser possível obter dados mais específicos, é importante que futuramente se realizem investigações sobre esta temática, conseguindo obter resultados mais precisos. A Associação Nacional dos Hostels, ou o Turismo de Portugal, devem continuar a debruçar-se sobre este segmento *low cost*, criando estratégias para que o turismo evoluísse positivamente. Seria igualmente importante que a Divisão de Turismo da CMC criasse um espaço de reflexão sobre hospitalidade e entretenimento turístico, proporcionando aos cidadãos e aos turistas mais informações sobre os alojamentos locais. Esta medida iria melhorar certamente a informação. Deste modo, espera-se que este trabalho tenha contribuído para provocar

interesse em futuros investigadores e uma abrangente exploração relativamente aos *hostels* em Portugal.

## Glossário

O Turismo abrange vários conceitos que são importantes relembrar. De seguida, serão apresentados aqueles que consideramos mais relevantes para o nosso estudo de caso.

- Alojamento turístico coletivo - Estabelecimento destinado a proporcionar alojamento ao viajante num quarto ou em qualquer outra unidade, com a condição de que o número de lugares oferecido seja superior ao mínimo especificado para grupos de pessoas que ultrapassem uma unidade familiar, devendo todos os lugares do estabelecimento inserir-se numa gestão de tipo comercial comum, mesmo quando não têm fins lucrativos.

- Nota: o grupo de estabelecimentos de alojamento turístico coletivo divide-se em: estabelecimentos hoteleiros e similares, outros estabelecimentos de alojamento coletivo e alojamento especializado.

- Backpacker – turista internacional ou nacional, que utiliza normalmente uma mochila (em português designa-se por mochileiro) e, parte à procura do desconhecido património. Normalmente, realiza viagens de longa duração e procura sobretudo locais de custo baixo. “The studies generally define backpackers as self- organized pleasure tourists on a prolonged multiple- destination journey with a flexible itinerary”.

- Dormida- Permanência de um indivíduo num estabelecimento que fornece alojamento, por um período compreendido entre as 12 horas de um dia e as 12 horas do dia seguinte.

- Duração da viagem turística - Número de noites passadas pelo turista fora da residência habitual.

- Eco Hostels – Unidade hostel que se inscrevem, na sua gestão e génese de oferta, nos princípios do ecoturismo, com práticas e operações aliadas à sustentabilidade ambiental, social e económica.

- Heritage – este termo anglo-saxónico é traduzido por algo que reflete pertença ou pode ser algo relacionado com arquitetura e tradições de um povo. A herança cultural de uma nação é o que atrai mais turistas que procuram descobrir novos lugares, ricos em cultura, sendo estes importantes para o conhecimento da História como podemos ler no seguinte excerto “Through de cultural heritage, the citizens have the opportunity to know their own history, their traditions and culture. For the citizens of the Community, tourism is on the contrary important

to develop social and civil values and to promote the European integration and the dialogue between people and civilizations.”

- Hostel – Palavra anglo saxónica, que significa estabelecimento que fornece sobretudo serviço de alojamento, em quartos colectivos ou privados, a preços económicos. É também equivalente ao que chamamos de albergue.

O presidente da Associação de Hostels de Portugal é atualmente José Guerra. Em 2007, segundo o Independent Traveler Survey, o hostel representava 60% como meio de alojamento nas viagens turísticas do segmento jovem.

- Património- Segundo a etimologia, a palavra património vem do nome latino *patrimonium*, que significava o conjunto de bens pertencentes ao *pater*.

- Património Histórico - designado por “um fundo destinado ao usufruto de uma comunidade alargada a dimensões planetárias e constituído pela acumulação contínua de uma diversidade de objectos que congregam a sua pertença comum ao passado: obras e obras-primas das belas-artes e das artes aplicadas, trabalhos e produtos de todos os saberes e conhecimentos humanos” Mais uma vez, o passado é algo que está implícito quando falamos no conceito histórico que pode incluir as belas artes ou no património edificado. Sabemos que hoje em dia, o Património depende essencialmente da economia e de fundo monetário para dar continuação à conservação dos edifícios históricos. Choay explica então que “O conceito de património estava, tal como hoje, afectado por uma forte conotação económica, o que contribuía para a sua ambivalência.”

- Turismo - O turismo é determinado como “a actividade ou as actividades económicas decorrentes das deslocações e permanência dos visitantes”. Segundo a OMT, o turismo é “o conjunto de actividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios e outros”

- Turismo Backpacker - um dos tipos de turismo que, citando Loker-Murphy e Pearce são “turistas jovens e económicos que mostram preferência por alojamento barato, enfatiza o encontro com outras pessoas (locais e estrangeiras), organiza o itinerário da viagem de forma independente e flexível com períodos de férias longos e procura atividades recreativas informais e participativas”. Normalmente visualizam-se com uma mochila às costas.

- Turismo Cultural - é distinguido de turismo histórico, designando-se por “atracções provocadas pelas “glórias do passado (heritage)” Segundo Cunha, podemos incluir dentro do Turismo Cultural “as viagens provocadas pelo desejo de ver coisas novas, de aumentar os conhecimentos, conhecer as particularidades e os hábitos doutros povos, conhecer civilizações e culturas diferentes”
- Turismo Jovem - O turismo jovem é uma indústria que ajuda a economia a evoluir. Normalmente, este tipo de turismo é praticado por student travels, estudantes que viajam nas famosas Spring break ou backpackers jovens. Usualmente escolhem as pousadas da juventude mas os hostels são hoje em dia, uma das escolhas preferidas. Desejam viajar o máximo possível gastando o menos possível, utilizando assim os segmentos low cost.
- Turismo Low Cost - Segundo Gazzi e Narduzzi, o conceito low cost, nasceu do declive da classe média tal como afirmam “a nubelarização das referências culturais e sociais entre o reality show e o turismo internacional low cost, já transformado em fenómenos de massas, turvam a identidade da classe média e impelam-na em direcções que, há apenas uma geração, eram inimagináveis”. Contudo, as companhias aéreas como a Rynair contribuíram bastante para o crescimento deste tipo de turismo.

## Bibliografia

- Anais do Municipio de Coimbra.* (1946). Coimbra: Biblioteca Municipal da Casa da Cultura.
- Barreto, M. B. (2013). *Maternidade Bissaya Barreto 50 anos: concepção, nascimento, vida.* Exposição no átrio principal dos hospitais da Universidade de Coimbra.
- CES. (2002). Processos de racionalização e de estetização do património urbano de Coimbra. *Artigo Representação imaginária da cidade.*
- Choay, F. (2010). *A alegoria do património.* Lisboa: edições 70.
- Cunha, L. (2009). *Introdução ao Turismo.* Lisboa: Editorial Verbo.
- Fortuna, Carlos, Leite, Rogério,(2009) Plural da cidade: novos léxicos urbanos, Coimbra, Almedina: CES, Fortuna, Carlos, Identidades, percursos, paisagens culturais: estudos sociológicos de cultura urbana, Oeiras: Celta editora, 1999
- Fortuna, C. G., & [et al]. (2012). *A cidade e o futuro: dinâmicas e desafios urbanos em Coimbra.* Coimbra: Almedina.
- Gaggi, M., & Norduzzi, E. (2008). *Low cost: o fim da classe média .* Teorema.
- Greg, R., & Pereiro, K. (2007). Cultural tourism in Italy governance and promotion of community. *Cultural identities.*
- Martins, M. (2014). A Universidade de Coimbra como Património Mundial: impacto no turismo na perspectiva do comércio local, tese apresentada à FEUC. FEUC.
- O' Connell, J. K., & Williams, G. (2005). *Passengers' perception of low cost airlines and full service carriers: a case study involving Rynair, Air Lingus, Air Asia and Malasyia Airlines.*
- PIQTUR. (2008). Fluxos turísticos no Centro Histórico de Coimbra: gestão integrada de equipamentos turísticos urbanos- programa de intervenções para a qualificação do Turismo. Turismo de Portugal, CES.
- Portugal, T. d. (2013). Anuário Estatístico da Região Centro.

Rebello, C. (2012). Turismo backpacker: um retrato em Portugal. Leiria: tese apresentada à Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar no Instituto Politécnico de Leiria.

Research, E. S. (Junho de 2013). *Turismo- evolução recente e perspectivas*.

Saraiva, A. (2013). Hostels independentes: o caso de Lisboa. Lisboa: tese apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

## Webgrafia

(s.d.). Obtido em 22 de Maio de 2014, de [http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2209&Itemid=828](http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2209&Itemid=828)

(s.d.). Obtido em 10 de Junho de 2014, de [http://www.dgadr.mamaot.pt/microempresas/leg\\_info\\_details.asp?search\\_fd0=8&search\\_fd1=Alojamento+Local](http://www.dgadr.mamaot.pt/microempresas/leg_info_details.asp?search_fd0=8&search_fd1=Alojamento+Local)

(s.d.). Obtido em 22 de Julho de 2014, de <http://ns-hostel.com/index.zul;jsessionid=52FA8D00B02BCEA884ABAB897C9CB989>

*Turismo de Portugal: resultados*. (s.d.). Obtido em 15 de Junho de 2014, de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/osresultadosdoturismo/Anexos/1.%C2%BA%20Trim%202014%20-%20Os%20resultados%20do%20>

CMC. (s.d.). Obtido em Maio de 3 de 2014, de [http://www.cm.coimbra.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1424&Itemid=471](http://www.cm.coimbra.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=1424&Itemid=471)

CMC. (s.d.). Obtido em 26 de Maio de 2014, de <http://plh.cm-coimbra.pt/programas-de-apoio-a-habitacao/praud-programa-de-recuperacao-de-areas-urbanas-degradadas/>

- Conservatório Coimbra.* (s.d.). Obtido em 11 de Junho de 2014, de <http://conservatoriomcoimbra.pt/index.php/institucional/historia-do-conservatorio>
- Diário de Coimbra.* (s.d.). Obtido em 20 de Junho de 2014, de [www.diariocoimbra.pt/noticias/novo-hostel-na-se-velha-quer-ser-o-melhor-do-mundo](http://www.diariocoimbra.pt/noticias/novo-hostel-na-se-velha-quer-ser-o-melhor-do-mundo)
- Expresso.* (s.d.). Obtido em 10 de Julho de 2014, de <http://expresso.sapo.pt/turismo-cresceu-para-417-milhoes-de-dormidas-em-2013=f855807>
- GreenSavers.* (s.d.). Obtido em 20 de Junho de 2014, de <http://greensavers.sapo.pt/2013/09/18/coimbra-amigas-desempregadas-abrem-hostel-amigo-do-ambiente-com-fotos/>
- Infopédia.* (s.d.). Obtido em 9 de Junho de 2014, de [http://www.infopedia.pt/\\$coimbra-geografia;jsessionid=Re9D67D1YEoc-gt7VrVfzw](http://www.infopedia.pt/$coimbra-geografia;jsessionid=Re9D67D1YEoc-gt7VrVfzw)
- Ionline.* (s.d.). Obtido em 16 de Junho de 2014, de <http://www.ionline.pt/artigos/portugal/combra-hostel-serenata-no-largo-da-se-velha-tem-abertura-prevista-junho/pag/2>
- Jornal Notícias.* (4 de 3 de 2011). Obtido em Junho de 15 de 2014, de [http://www.jn.pt/paginainicial/pais/concelho.aspx?Distrito=Porto&Concelho=Porto&Option=Interior&content\\_id=1798740](http://www.jn.pt/paginainicial/pais/concelho.aspx?Distrito=Porto&Concelho=Porto&Option=Interior&content_id=1798740)
- Notícia Fugas Público.* (s.d.). Obtido em 14 de Junho de 2014, de [http://fugas.publico.pt/Noticias/336941\\_porto-a-nova-base-aerea-da-easyjet-com-boas-vindas-do-turismo](http://fugas.publico.pt/Noticias/336941_porto-a-nova-base-aerea-da-easyjet-com-boas-vindas-do-turismo)
- O' Connell, J. K., & Williams, G. (2005). *Passengers' perception of low cost airlines and full service carriers: a case study involving Ryanair, Air Lingus, Air Asia and Malasysia Airlines.*
- Portugal, T. d. (2013). Anuário Estatístico da Região Centro.
- Portuguese hostelworld.* (s.d.). Obtido de <http://www.portuguese.hostelworld.com/hoscars-2014#3>
- Research, E. S. (Junho de 2013). *Turismo- evolução recente e perspectivas.*

*Revista Judenherberge.* (s.d.). Obtido em 19 de Junho de 2014, de <http://www.jugendherberge.de/en>

*Rynair.* (s.d.). Obtido em 24 de Julho de 2014, de [r http://www.ryanair.com/pt/acerca/](http://www.ryanair.com/pt/acerca/)

## Anexo 1 – Leis

### 1. Lei 517/2008 referente ao alojamento local - Diário da República, 1.ª série — N.º 121 — 25 de Junho de 2008

Diário da República, 1.ª série—N.º 121—25 de Junho de 2008

3815

#### PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS E MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO

Portaria n.º 517/2008

de 25 de Junho

O Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de Março, que aprova o novo regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos determina, no seu artigo 3.º, que são considerados estabelecimentos de alojamento local as moradias, apartamentos e estabelecimentos de hospedagem que, dispondo de autorização de utilização, prestem serviços de alojamento temporário, mediante remuneração, mas não reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos.

De acordo com o n.º 2 do mesmo dispositivo legal, esses estabelecimentos devem cumprir os requisitos mínimos de segurança e higiene definidos por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do turismo e da administração local.

Assim:

Ao abrigo do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de Março, manda o Governo pelo Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local e pelo Secretário de Estado do Turismo, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### Objecto

A presente portaria estabelece os requisitos mínimos a observar pelos estabelecimentos de alojamento local.

#### Artigo 2.º

##### Tipologias

1 — Os estabelecimentos de alojamento local podem ser integrados num dos seguintes tipos:

- Moradia;
- Apartamento;
- Estabelecimentos de hospedagem.

2 — Considera-se moradia o estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter unifamiliar.

3 — Considera-se apartamento o estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por uma fracção autónoma de edifício.

4 — Considera-se estabelecimento de hospedagem o estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos.

#### Artigo 3.º

##### Registo

1 — Com excepção dos estabelecimentos instalados em imóveis construídos em momento anterior à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 38 382, de 7 de Agosto de 1951, o registo de estabelecimentos de alojamento local pressupõe a existência de autorização de utilização ou de título de utilização válido do imóvel, cuja verificação cabe à câmara municipal da respectiva área.

2 — O registo de estabelecimentos de alojamento local é efectuado mediante o preenchimento de requerimento dirigido ao presidente da câmara municipal, conforme modelo constante do anexo I da presente portaria, que dela faz parte integrante, instruído com os seguintes documentos:

- Documento comprovativo da legitimidade do requerente;
- Termo de responsabilidade, passado por técnico habilitado, em como as instalações eléctricas, de gás e termoacumuladores cumprem as normas legais em vigor;
- Planta do imóvel a indicar quais as unidades de alojamento a afectar à actividade pretendida;
- Caderneta predial urbana.

3 — Quando o estabelecimento tenha capacidade para 50 ou mais pessoas, para além dos documentos referidos no número anterior, o requerimento deve ainda ser acompanhado de projecto de segurança contra riscos de incêndio, bem como termo de responsabilidade do seu autor em como o sistema de segurança contra riscos de incêndio implementado se encontra de acordo com o projecto.

4 — O requerimento previsto no n.º 2, devidamente carimbado pela câmara municipal, constitui título válido de abertura ao público.

5 — No prazo de 60 dias após a apresentação do requerimento a que se refere o número anterior, a câmara municipal poderá realizar uma vistoria para verificação do cumprimento dos requisitos necessários.

6 — Em caso de incumprimento, o registo é cancelado, devendo o interessado devolver o título previsto no n.º 4.

#### Artigo 4.º

##### Capacidade

1 — A capacidade dos estabelecimentos de alojamento local é determinada pelo correspondente número e tipo de camas (individuais ou duplas) fixas instaladas nas unidades de alojamento.

2 — Nas unidades de alojamento podem ser instaladas camas convertíveis desde que não excedam o número de camas fixas.

3 — Nas unidades de alojamento podem ser instaladas camas suplementares amovíveis.

#### Artigo 5.º

##### Requisitos gerais

1 — Os estabelecimentos de alojamento local devem obedecer aos seguintes requisitos:

- Estar instalados em edifícios bem conservados no exterior e no interior;
- Estar ligados à rede pública de abastecimento de água ou dotados de um sistema privativo de abastecimento de água com origem devidamente controlada;
- Estar ligados à rede pública de esgotos ou dotados de fossas sépticas dimensionadas para a capacidade máxima do estabelecimento;
- Estar dotados de água corrente quente e fria.

2 — As unidades de alojamento dos estabelecimentos de alojamento local devem:

- a) Ter uma janela ou sacada com comunicação directa para o exterior que assegure as adequadas condições de ventilação e arejamento;
- b) Estar dotadas de mobiliário, equipamento e utensílios adequados;
- c) Dispor de um sistema que permita vedar a entrada de luz exterior;
- d) Dispor de portas equipadas com um sistema de segurança que assegure a privacidade dos utentes.

3 — Os estabelecimentos de alojamento local devem dispor, no mínimo, de uma instalação sanitária por cada três quartos, dotada de lavatório, retrete e banheira ou chuveiro.

4 — As instalações sanitárias dos estabelecimentos de alojamento local devem dispor de um sistema de segurança que garanta privacidade.

5 — As entidades exploradoras devem prestar aos utentes informação sobre as normas de funcionamento dos estabelecimentos de alojamento local.

6 — Relativamente aos estabelecimentos de alojamento local que assumam a tipologia de estabelecimentos de hospedagem, as câmaras municipais podem fixar requisitos de instalação e funcionamento para além dos previstos na presente portaria.

#### Artigo 6.º

##### Requisitos de higiene

1 — Os estabelecimentos de alojamento local devem reunir sempre condições de higiene e limpeza.

2 — Os serviços de arrumação e limpeza da unidade de alojamento, bem como a mudança de toalhas e de roupa de cama, devem ter lugar, no mínimo, uma vez por semana e sempre que exista uma alteração de utente.

#### Artigo 7.º

##### Requisitos de segurança

1 — Os estabelecimentos de alojamento local devem observar as regras gerais de segurança contra riscos de incêndio e os requisitos referidos nos números seguintes.

2 — Os estabelecimentos de alojamento local com capacidade inferior a 50 pessoas devem dispor de:

- a) Extintores e mantas de incêndios acessíveis e em quantidade adequada ao número de unidades de alojamento;
- b) Equipamento de primeiros socorros;
- c) Manual de instruções de todos os electrodomésticos existentes nas unidades de alojamento ou, na falta dos mesmos, informação sobre o respectivo funcionamento e manuseamento;
- d) Indicação do número nacional de emergência (112).

3 — Os estabelecimentos de alojamento local com capacidade para 50 ou mais pessoas devem dispor, para além dos requisitos previstos nas alíneas b) a d) do número anterior, de um sistema de segurança contra riscos de incêndio, de acordo com o projecto apresentado, e de telefone móvel ou fixo com ligação à rede exterior.

#### Artigo 8.º

##### Publicidade

A publicidade, documentação comercial e *merchandising* dos estabelecimentos de alojamento local deve indicar o respectivo nome, seguido da expressão «alojamento local» ou a abreviatura AL.

#### Artigo 9.º

##### Placa identificativa

1 — Os estabelecimentos de alojamento local podem afixar, no exterior, junto ao acesso principal, uma placa identificativa, a qual deve ser fornecida pela câmara municipal, e deve ser conforme ao modelo previsto no anexo II da presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 — A placa identificativa dos estabelecimentos de alojamento local é de material acrílico cristal transparente, extrudido e polido, com 10 mm de espessura, devendo observar as seguintes características:

- a) Dimensão de 20 mm × 20 mm;
- b) Tipo de letra Arial 200, de cor azul escura (pantone 280);
- c) Aplicação com a distância de 50 mm da parede, através de parafusos de aço inox em cada canto, com 8 mm de diâmetro e 60 mm de comprimento.

#### Artigo 10.º

##### Livro de reclamações

1 — Os estabelecimentos de alojamento local devem dispor de livro de reclamações nos termos e condições estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro.

2 — O original da folha de reclamação deve ser enviado à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), entidade competente para fiscalizar e instruir os processos de contra-ordenação previstos no decreto-lei referido no número anterior.

#### Artigo 11.º

##### Norma transitória

Os estabelecimentos de hospedagem licenciados pelas câmaras municipais previstos no n.º 8 do artigo 75.º do Decreto-Lei n.º 39/2008, bem como os estabelecimentos hoteleiros que não venham a reunir os requisitos previstos na Portaria n.º 327/2008, de 28 de Abril, e pretendam a reconversão em estabelecimentos de alojamento local são dispensados do requisito previsto no n.º 3 do artigo 5.º da presente portaria.

#### Artigo 12.º

##### Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Em 11 de Junho de 2008.

O Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local, *Eduardo Arménio do Nascimento Cabrita*. — O Secretário de Estado do Turismo, *Bernardo Luís Amador Trindade*.

ANEXO II

Modelo da placa identificativa



**2. Lei de rectificação de 2014- Diário da República, 1.ª série — N.º 58 — 24 de março de 2014 : excertos**

Artigo 3.º

Noção de alojamento local

1 — [...].

2 — [...].

3 — Os estabelecimentos de alojamento local que reúnam os requisitos previstos no presente artigo estão sujeitos a registo na câmara municipal territorialmente competente, na sequência de mera comunicação prévia, nos termos da portaria referida no número anterior.

4 — Apenas os estabelecimentos de alojamento local que tenham realizado a mera comunicação prévia referida no número anterior ou que tenham sido reconvertidos automaticamente nos termos dos n.ºs 5 e 7 do artigo 75.º, e não tenham visto o seu registo cancelado por incumprimento dos demais requisitos aplicáveis, podem ser comercializados para fins turísticos.

5 — [...].

6 — Quando, por motivos de indisponibilidade das plataformas eletrónicas, não for possível o cumprimento do disposto no número anterior, as câmaras municipais devem proceder à comunicação por qualquer outro meio legalmente admissível, e com uma periodicidade mensal, dos registos efetuados.

7 — [Anterior n.º 6].

8 — Em todos os estabelecimentos de alojamento local é obrigatória a afixação, no exterior, junto à entrada principal, de placa identificativa, cujo modelo é aprovado na portaria referida no n.º 2, e da qual consta o respetivo número de registo na câmara municipal, no prazo máximo de 10 dias após a atribuição do registo por esta.

9 — Nos estabelecimentos de alojamento local podem instalar-se estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, incluindo os de restauração e de bebidas, sem prejuízo do cumprimento dos requisitos específicos previstos na legislação aplicável a estes estabelecimentos.

#### Artigo 4.º

[...]

1 — [...]:

- a) [...];
- b) [...];
- c) [...];
- d) [...];
- e) [...];
- f) [...];
- g) [...];
- h) [Revogada].

2 — [...].

3 — As tipologias de empreendimentos turísticos identificados no n.º 1 podem ser reconhecidas como turismo de natureza ou associadas a uma marca nacional de áreas classificadas, nos termos previstos no artigo 20.º

#### Artigo 10.º

[...]

Nos empreendimentos turísticos podem instalar-se estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, incluindo os de restauração e de bebidas, sem prejuízo do cumprimento dos requisitos específicos previstos na legislação aplicável a estes estabelecimentos.

#### Artigo 12.º

[...]

1 — [...].

2 — Os estabelecimentos hoteleiros podem ocupar a totalidade ou uma parte independente, constituída por pisos completos, de um ou mais edifícios, desde que os edifícios em causa constituam, entre eles, um conjunto de espaços contíguos, ou desde que, entre eles, exista uma área de utilização comum.

3 — [...].

#### Artigo 13.º

[...]

1 — São aldeamentos turísticos os empreendimentos turísticos constituídos por um conjunto de instalações funcionalmente interdependentes com expressão arquitetónica coerente, com unidades de alojamento, situadas em espaços com continuidade territorial, com vias de circulação interna que permitam o trânsito de veículos de emergência, ainda que atravessadas por estradas municipais e caminhos municipais já existentes, linhas de água e faixas de terreno afetas a funções de proteção e conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas.

2 — [...].

3 — Os aldeamentos turísticos devem dispor, no mínimo, de 10 unidades de alojamento.

**Anexo 2 - Avaliação dos hostels selecionados para o estudo de caso através do Booking.com**

Hostels	Pontuação
Grande Hostel Coimbra	Limpeza-7 Conforto- 7.7 Localização- 8.4 Comodidades- 7.7 Funcionários – 8.4 Relação qualidade/preço – 8.6
Serenata Hostel	Pontuação dos comentários – 8.8 Limpeza- 8.8 Conforto – 8.6 Localização – 9.4 Comodidades- 8.6 Funcionários- 8.7 Relação Qualidade/Preço- 9
Dream On - Eco Hostel	Limpeza – 8.9 Conforto – 8.1 Localização – 7.9 Comodidades – 7.9 Funcionários – 8.3 Relação qualidade/preço – 8.3
NS Hostel&Suites	Limpeza- 8.7 Conforto – 7.9 Localização – 8.9 Comodidades- 8 Funcionários- 8.8 Relação qualidade/preço – 8.7

### Anexo 3 – Os melhores hostels do mundo por categoria

- Melhores Hostels Pequenos- os dez melhores

Hostels	Localização
1- Soul Kitchen	São Petersburgo, Rússia
2- Budapest Bubble	Budapeste, Hungria
Adventure Queenstown Hostel	Queenstown, Nova Zelândia
4- Hostel One Paralelo	Barcelona, Espanha
5- Mosquito Hostel	Cracóvia, Polónia
6- The MadHouse Prague	Praga, República Checa
7- Lisboa Central Hostel	Lisboa, Portugal
8- Lavender Circus Hostel Double&Ensuites	Budapeste, Hungria
9- Lisboa Lounge Hostel	Lisboa, Portugal
10- Barcelona Central Garden	Barcelona, Espanha

- Melhores Hostels Médios- os dez melhores

Hostels	Localização
1- Home Lisbon Hostel	Lisboa, Portugal
2- Travellers House	Lisboa, Portugal
3- Yes! Porto Hostel	Porto, Portugal
4- Good morning Lisboa Hostel	Lisboa, Portugal
5- Living Lounge Hostel	Lisboa, Portugal
6- Ostello Bello	Milão, Itália
7- Lisbon Destination Hostel	Lisboa, Portugal
8- Ostello Bello	Milão, Itália
9- Goodnight Lisbon Hostel	Lisboa, Portugal
10- The Naughty Squirrel Backpackers Hostel	Riga, Letónia

- Melhores Hostel grandes – os dez melhores

Hostels	Localização
1- Tattva Design Hostel	Porto, Portugal
2- Yes! Lisbon Hostel	Lisboa, Portugal
3- M. Montreal	Montreal, Canada
4- The Cat's Pajamas Hostel	Berlim, Alemanha
5- Backpackers Villa Sonnenhof(Hostel Interlaken)	Interlaken, Suíça
6- Kinlay Eye Square Hostel	Galway, Irlanda
7- Circus Hostel	Berlim, Alemanha
8- Dream House Hostel	Kiev, Ucrânia
9- LOL Hostel Siracusa	Siracusa, Itália
10- The Siem Reap Hostel	Siem Reap, Cambodja

## Anexo 4 – Ficha do inventário do Hostel Serenata, Coimbra

### FICHA DE INVENTÁRIO

#### 1. IDENTIFICAÇÃO

● <b>Designação</b> - Imóvel
● <b>Local/Endereço</b> - Largo da Sé velha, nº22 a 24
● <b>Freguesia</b> - Sé Nova
● <b>Concelho</b> - Coimbra
● <b>Distrito</b> - Coimbra



#### 2. CARACTERIZAÇÃO

● <b>Função Origem</b> → Habitação
● <b>Função Actual</b> → Desocupado
● <b>Enquadramento</b> → O nome Largo da Sé Velha advém do facto de aí se situar a antiga catedral da cidade, outrora também denominada de Catedral de Santa Maria. É um largo central da velha alta de Coimbra, aonde afluem as seguintes vias: Rua dos Coutinhos, Rua do Cabido, Rua Borges Carneiro, Rua do Norte, Rua da Ilha, Beco da Carqueja, Rua Joaquim António de Aguiar e Rua Escadas de Quebra Costas.
● <b>Descrição Geral e Pormenores Importantes</b> → Trata-se de um prédio urbano, com 3 Pisos em razoável estado de conservação, que se prolonga para a Rua Borges Carneiro. Estamos perante um imponente imóvel do século XIX, com uma fachada bastante harmoniosa devido ao ritmo imprimido pelas janelas bem como pela vasta decoração com guardas metálicas, típicas da “arquitetura do ferro”, muito em voga na Alta de Coimbra no século XIX.
● <b>Estado de Conservação</b> → Razoável

#### 3. OBSERVAÇÕES

● <b>Transformações/destruições previstas</b> → Fios eléctricos na fachada virada à Rua Borges Carneiro.
--

#### 4. CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICO-ARTÍSTICA

● <b>Época de construção</b> → Século XIX
● <b>Síntese Histórica</b> → Neste edifício funcionou durante muitos anos a <b>Maternidade da Cidade de Coimbra</b> (vale a pena observar, no interior, as pinturas de tectos e paredes, onde são alusivos conselhos às jovens mães, bem como os direitos das crianças e das mulheres, bem ao estilo do estado novo). Na década de 80 do século XX instalou-se no edifício o <b>Conservatório de Música Regional de Coimbra</b> , que, por falta de condições acústicas se viu obrigado a mudar para a Rua da Ilha no final do século XX. Hoje o imóvel encontra-se sem qualquer tipo de ocupação, o que se condena, pois além da riqueza exterior, tem no seu interior marcas de um passado que toca a todos.

#### 5. CARACTERIZAÇÃO ARQUITECTÓNICA

● <b>Síntese Arquitectónica</b> → O imóvel, devido à sua imponentia, apresenta três fachadas (uma principal e duas secundárias), que vamos passar a descrever tendo em conta a sua posição relativamente aos pontos cardeais. <u>A fachada virada a norte (com acesso pelo Largo da Sé Velha):</u> O imóvel abre no rés do chão com uma porta envidraçada de duas folhas de abrir, com cantaria pétreas simples e uma janela de duas folhas de abrir, com cantaria pétreas
--

simples. Entre o r/c e o 1º andar, observam-se duas janelas de duas folhas de abrir, com cantaria pétrea simples.

No 1º piso, rasgam-se duas janelas de duas folhas, com bandeira em forma de arco quebrado envidraçada e cantaria pétrea simples.

O piso seguinte segue a mesma estrutura do primeiro apenas com uma ligeira diferença: enquanto que as bandeiras das janelas do primeiro piso tem a forma de arco quebrado na parte da ombreira, as deste piso são rectas.

A cobertura é protegida por muro com uma ligeira decoração pétrea, sendo visível uma janela trapeira no telhado, por trás do muro.

A fachada virada a este (com acesso pelo Largo da Sé Velha) – Fachada Principal:

O imóvel abre no r/ com uma porta de duas folhas de abrir, em madeira, com bandeira em forma de arco quebrado, protegida por guarda metálica e com cantaria pétrea simples. Seguem-se duas janelas de duas folhas de abrir, com bandeira envidraçada, em forma de arco quebrado, protegida por guarda metálica e com cantaria pétrea simples.

No primeiro piso rasgam-se três portas envidraçadas, com bandeira envidraçada, em forma de arco quebrado, com cantaria pétrea simples. Estas são antecedidas por uma varanda com guarda metálica, que ocupa o imóvel neste piso em todo seu comprimento.

No último andar observam-se três janelas de duas folhas de abrir, com bandeira envidraçada e cantaria pétrea simples.

A cobertura é protegida por muro com uma ligeira decoração pétrea, sendo visíveis duas janelas trapeiras no telhado, por trás do muro.

Nesta fachada foi colocado um candeeiro em ferro (alteração da iluminação pública realizada na década de 1990), de formato piramidal invertido, típico na zona da Alta.

A fachada virada a sul (com acesso pela Rua Borges Carneiro):

O imóvel abre no rés do chão com duas janelas de duas folhas de abrir, com bandeira envidraçada protegida com guarda metálica e cantaria pétrea simples. Segue-se uma janela de duas folhas de abrir com cantaria pétrea simples e uma porta de madeira (tipo portão) de duas folhas de abrir, com cantaria pétrea simples.

No primeiro andar rasgam-se três janelas de duas folhas de abrir, com cantaria pétrea simples e bandeira envidraçada, seguidas de duas janelas de duas folhas com cantaria pétrea comum às duas. Segue-se o mesmo esquema no piso seguinte.

A cobertura é protegida por muro com uma ligeira decoração pétrea.

Nesta fachada foi colocado um candeeiro em ferro (alteração da iluminação pública realizada na década de 1990), de formato piramidal invertido, típico na zona da Alta.

São visíveis três tubos de queda em plástico na presente fachada, notando-se a ausência de caleira.

## 6. IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR DO LEVANTAMENTO

• **Autor** → Luísa Maria Silva

• **Profissão** → Técnica Superior de História da Arte.

• **Local de Trabalho** → Gabinete para o Centro Histórico da Câmara Municipal de Coimbra

• **Data do Levantamento** → Dezembro de 2006

## Anexo 5- Mapa da localização dos hostels do estudo de caso



### Hostels :

Serenata Hostel – Largo Sé Velha nº 21/23, 3000-383 Coimbra

Grande Hostel Coimbra – Rua Antero de Quental 196, 3000 Coimbra

NS Hostel& Suites - Rua Lourenço de Almeida Azevedo, 3/4, 3000-250 Coimbra

Dream On Eco Hostel - Avenida D. Afonso Henriques, nº 31 3000-010 Coimbra

## Anexo 6 - Fotos dos hostels selecionados para o estudo de caso

- Dream On – Eco Hostel



*Ilustração 1 Dormitório com 4 camas*



*Ilustração 2 Quarto duplo Pedro&Inês*



*Ilustração 3 Sala de convívio*



*Ilustração 4 Cozinha dos hóspedes*

- Hostel Serenata



*Ilustração 5 Exterior do hostel*



*Ilustração 6 Dormitório com 6 camas*



*Ilustração 7 Sala de convívio dos hóspedes*



*Ilustração 8 Dormitório com 4 camas*

- NS Hostel&Suites



*Ilustração 9 Quarto duplo com wc privativo*



*Ilustração 10 Dormitório com 4 camas*



*Ilustração 11 Cozinha dos hóspedes*



*Ilustração 12 Sala de convívio dos hóspedes*

- Grande Hostel Coimbra



*Ilustração 13 Exterior do hostel*



*Ilustração 14 Dormitórios*



*Ilustração 15 Sala de convívio dos hóspedes*

## **Anexo 7- Entrevistas aos proprietários dos hostels seleccionados para o estudo de caso – Guião entrevista semiestruturada.**

- **Entrevista ao proprietário do Hostel Serenata:**

**1. Poderia-me dizer o seu nome?**

R: O meu nome é José Carlos Reis.

**2. Como surgiu esta ideia de negócio?**

R: Este negócio surgiu como um segmento diferente do hotel. O hotel é mais formal e o hostel é mais informal. Este hostel estava abandonado e possui uma localização privilegiada. Queríamos fazer um hostel de luxo mas a preços baixos inserido no que é Coimbra: uma cidade com muita história, com muitos estudantes, gente jovem, gente de festa e queríamos corresponder a essas factores que fazem da cidade, uma das mais ricas em Portugal.

**3. Tem formação académica na área do Turismo?**

R: Tenho formação em marketing e publicidade e Relações Públicas.

**4. Foi fácil implementar este projecto ou existiram entraves?**

R: O mais complicado era a relação com os vizinhos e o barulho que o hostel provoca. Um hostel para ser um bom hostel tem de criar barulho.

Temos de ter assim flexibilidade e um jogo de cintura. Os obstáculos principais foram essencialmente a degradação do edifício e a necessidade de restauro. Realizámos restauro durante um ano e fizemos tudo contra relógio para não perder mais tempo.

**5. Recorreu a algum financiamento ou apoio?**

R: Foi tudo investimento próprio e muito trabalho.

**6. O que investiu já conseguiu recuperar? Ou já teve algum retorno?**

R: Recuperar tudo é impossível porque ainda nem dois anos passaram e, claro que necessitamos de mais anos para recuperar o que investimos mas tem corrido bastante bem.

**7. Quais têm sido as vossas maiores preocupações?**

R:Coimbra é uma cidade muito diferente de Lisboa ou do Porto, e por isso temos de ir adaptando as necessidades aos clientes que nos procuram.

**8. Que tipo de imagem pretende transmitir ao cliente?**

R: Pretendemos uma imagem mais informal, mais aberta. Já trabalhei em vários hostels e a ideia do cliente ver o empregado como se não fosse um empregado é o que nós procuramos.

Claro que por vezes, temos de ser “camaleão” porque nem todos os clientes são iguais mas queremos essencialmente que o cliente se sinta como se estivesse em casa.

**9. O que diferencia o seu hostel dos restantes?**

R: O nosso hostel oferece convívio, espírito aberto e uma unidade turística com muita qualidade.

**10. O seu Hostel insere-se em algum tipo de tipologia?**

R: O meu Hostel insere-se na tipologia de hostels de luxo tal como dois ou três que existem em Lisboa e no Porto.

**11. Em relação à sazonalidade, existe algum tipo de estratégia?**

R: Coimbra é uma cidade diferente de Lisboa e do Porto.

O problema não é o Verão porque os turistas hoje em dia, já querem visitar Coimbra ou Peniche e outros locais para além de Lisboa e do Porto mas o que nos preocupa é sem dúvida o Inverno. Temos de trabalhar muito ao longo do ano para que no Inverno as coisas resultem.

Contudo, temos parcerias com núcleos de Faculdades, com o INEM, com a Liga do Cancro ou ainda com Tunas. O trabalho a nível de Internet é essencial e não podemos é estar parados. É sempre importante ter a casa com gente pois, mesmo que não venham pernoitar, ocupam o bar e a nossa sala de convívio e é sempre uma mais-valia para nós. Partilham com outras pessoas e percebem que afinal isto não é bem aquilo que eles pensavam.

Podemo-nos comparar com hotéis de 3 ou 4 estrelas e, temos é de tentar ser sempre o melhor dos melhores.

**12. Existiu um boom de hostels nestes últimos anos, o que tem a dizer sobre a oferta e a procura?**

R: Os portugueses ainda vêm um pouco mal este conceito.

Após dez ou doze anos do primeiro hostel, os portugueses ainda ligam isto a uma casa da juventude e pensam que não existe qualidade mas Portugal tem os melhores hostels do Mundo, os cinco primeiros são em Portugal e nós temos qualidade tanto no pequeno almoço como nos nossos quartos.

A oferta do pequeno almoço é variada e é apresentada em buffet. Os quartos estão equipados com tomadas e zona de leitura.

As pessoas normalmente ficam admiradas quando entram e ficam instaladas aqui.

**13. Qual será a sua estratégia a médio prazo?**

R: Vamos continuar a fazer exactamente o que temos feito até agora, ou seja, continuar com as parcerias e oferecer sempre serviço da melhor qualidade.

**14. Relativamente às mais valias, o que pode sugerir para a cidade de Coimbra em termos turísticos?**

R: A cidade em si funciona bem na minha opinião. É uma cidade barata que convida a viver cá. Existe bom comércio e tasquinhas típicas, entre outras coisas. É uma cidade muito pitoresca.

Graças aos bares e à vida nocturna, Coimbra é hoje uma cidade mais segura. Há uns anos atrás não existia nada do que existe agora. Havia apenas algures bares por aqui e por ali. Portanto, na minha opinião, a cidade está a caminhar para um bom caminho.

**15. Quais são as principais deficiências a nível turístico em Coimbra?**

R: A cidade tem um problema a nível do estacionamento. Por exemplo, aqui na Sé Velha deveriam acabar com o estacionamento e isso já foi algo falado com o Sr. Presidente. É uma zona histórica, com um património importante e devia-se aproveitar melhor. Podiam fazer esplanadas nesta zona da Sé Velha e os turistas ficariam e consumiriam muito mais. O sol põe-se entre as sete e meia e oito da tarde e as pessoas podiam usufruir muito mais da cidade.

**16. O que poderia ser mudado na cidade para melhores resultados a nível do Turismo?**

R: Para mim devia haver mais ofertas mas é claro, sabemos que o período está complicado. Mesmo assim, existem boas obras que estão a ser realizadas e concordo com o que está a ser feito mas podia-se fazer muito mais num futuro próximo

- **Entrevista à Dra. Patrícia Ferreira, uma das proprietárias do Dream On:**

**1. Poderia-me dizer o seu nome?**

R: Chamo-me Patrícia Ferreira e a minha sócia e amiga chama-se Rita Morais.

**2. Como surgiu esta ideia de negócio?**

R: Tudo começou por sermos amigas de escola e o projecto surgiu como ideia entre as duas.

Fizemos percursos de trabalhos diferentes e decidimos apostar neste negócio. Temos formação académica diferente: a Rita tirou o curso de Eco-Agroturismo na Escola Superior Agrária de Coimbra e eu tirei o curso de Turismo na ESEC. Cheguei a ser professora na área e, fiz outros trabalhos fora da área mas acabei por ficar desempregada para encontrar uma saída para um futuro melhor e lembrei-me do conceito de hostel. Como já tinha trabalhado em alojamento em Coimbra e fora,

juntamos os nossos esforços. Concorremos então à linha do fundo de desemprego para criar o próprio emprego.

Queríamos uma zona calma mas perto da zona histórica e queríamos um hostel pequeno para dar uma imagem familiar.

O Conceito Eco foi surgindo pelo nosso gosto pessoal, por peças recicláveis, pelo restauro e por motivos económicos mas chegámos a conclusão que fica mais caro contudo, queríamos algo diferente. Os clientes gostam e vêm que são peças únicas. Reaproveitamos muitos objectos como latas de atum, garrafas entre outras coisas. A decoração inclusive foi feita com peças todas recicláveis. Temos também separação de lixo e temos cultura de ervas aromáticas na cozinha que os clientes podem usar para cozinhar.

Temos ainda apelos a poupança de energia, água e luz espalhados pelo hostel.

### **3. Tem formação académica na área do Turismo?**

R: Como já disse eu tenho, a Rita é que não.

### **4. Foi fácil implementar este projecto ou existiram entraves?**

R: O apoio demorou algum tempo mas claro, teve de haver capital próprio. Quanto aos obstáculos, existiram prazos que não foram sempre cumpridos. E depois claro, as coisas vão demorando mais tempo do que devia.

### **5. Recorreu a algum financiamento ou a algum tipo de apoio?**

R: Sim, recorremos ao apoio do IEFEP para criação de negócio próprio.

### **6. O que investiu já conseguiu recuperar? Ou já teve algum retorno?**

R: Só abrimos há ano e meio por isso, é um bocado impossível recuperar, portanto o que investimos ainda não recuperámos.

Podemos dizer que a nível de receitas sim mas a nível de lucros ainda não.

### **7. Quais têm sido as vossas maiores preocupações?**

R: O nosso objectivo é abranger um tipo de turista, ou seja, o turista socialmente responsável e fazer com que as pessoas se sintam em casa. Queremos oferecer ao turista todo o conforto e o bem-estar que eles pretendem.

### **8. Que tipo de imagem pretende transmitir ao cliente?**

R: A imagem de um hostel familiar e confortável, preocupado com o ambiente e com a sociedade. Não apostamos muito no convívio pois, não somos propriamente um hostel de festa mas se houver grupos maiores haverá convívio apesar de não ser essa a nossa prioridade.

### **9. O que diferencia o seu hostel dos restantes?**

R: A preocupação social e a preocupação com o ambiente. Temos por exemplo associações como a APPDA, uma associação de autistas e pessoas com deficiências e procuramos abranger também esse tipo de pessoas.

**10. O seu hostel insere-se em algum tipo de tipologia?**

R: Podemos dizer que se insere no Eco Hostel.

**11. Em relação à sazonalidade, existe algum tipo de estratégia?**

R: Queremos continuar a apostar neste conceito, ou seja, no turismo sustentável que acaba por ser um modo de vida para muitos turistas, o turista “green”. Queremos apostar ainda em marcas verdes e continuaremos a recomendar restaurantes locais, lojas com artesanato local para ajudar a comunidade coimbrã. Tudo este conceito não está apenas relacionado com a atividade de reciclar, é muito mais que isso.

**12. Existiu um boom de hostels nestes últimos anos, o que tem a dizer sobre a oferta e a procura?**

R: Nós abrimos há cerca de ano e meio mas o que percebemos em relação à cidade e a este negócio é que não há procura para a oferta disponível.

**13. Qual será a estratégia a médio prazo?**

R: Iremos continuar a trabalhar como até agora. Estamos a tentar colaborar com um *website* chamado *GreenSavers*, queremos abranger o turista que gosta dos produtos biológicos e que protege o ambiente, como já referi anteriormente.

**14. Relativamente às mais-valias, o que pode sugerir para a cidade em termos turísticos?**

R: Coimbra é uma cidade repleta de património e podia aproveitar todas as suas valências.

O maior problema deste negócio é existir alojamento paralelo que não cumpre a legislação.

O património e a cultura da cidade é uma mais-valia mas era essencial apostar na conservação dos edifícios e tentar resolver os problemas que existem com as estruturas.

**15. Quais são as principais deficiências a nível turístico?**

R: Um dos maiores erros é a transmissão da imagem de que Coimbra se vê num dia. Existe também uma falha na rede de transportes fora da cidade que acaba por influenciar as escolhas dos turistas.

Outro erro grave é o fato dos museus não abrirem à segunda-feira porque há muitos turistas que fazem fim-de-semana prolongado e, acabam por ficar desiludidos pois não podem visitar os monumentos à segunda-feira.

Existem muitas falhas no marketing e na forma como Coimbra se apresenta ao exterior. Devia haver mais dinamização.

Investiram na cidade e o poder local não está a atuar.

**16. Qual é a sua opinião relativamente aos recursos/elementos/produtos com valor turístico na cidade?**

R: A cidade vive muito da Universidade quando há outras coisas interessantes para visitar. Se compararmos Coimbra com Salamanca a nível da Universidade, vemos que Salamanca apostou na conservação do órgão público ao restaurarem o velho. Em Coimbra, preferem construir novo e os edifícios mais antigos são esquecidos. Existem muitos elementos turísticos com valor, só temos é de dar a conhecer.

**17. O que poderia ser mudado na cidade para melhores resultados a nível turístico?**

R: Mudar as falhas que referi anteriormente, ou seja, a nível do marketing e apostar mais na animação principalmente nas épocas baixas. Os museus não deviam fechar e o aluguer de carros devia estar sempre disponível.

Tentar ainda criar formas de mostrar ao turista que Coimbra é uma cidade dinâmica e que um dia de visita não é suficiente.

• **Entrevista à proprietária Dra. Natália Silva, proprietária do NS Hostel&Suites:**

**1. Poderia-me dizer o seu nome?**

R: O meu nome é Natália Silva.

**2. Como surgiu esta ideia de negócio?**

R: Já surgiu há uns dois anos. Nessa altura estava a trabalhar mas saí da empresa onde trabalhava pois sempre ambicionei ter um negócio próprio e como o meu irmão sempre foi hoteleiro, isso acabou por me influenciar bastante.

**3. Tem formação académica na área do Turismo?**

R: Não, a minha formação é na área do têxtil e também cheguei a trabalhar em decoração de interiores. Depois disso ainda tirei umas formações pequenas para ter mais alguns conhecimentos a nível turístico.

**4. Foi fácil implementar este projecto ou existiram entraves?**

R: Andei há procura durante um ano e meio de um espaço apropriado, os espaços que existiram na altura não me chamavam a atenção até que encontrei este e depois foi criar tudo de raiz, aproveitando este edifício que data de 1930.

**5. Recorreu a algum tipo de financiamento ou apoio?**

R: Não, foi tudo capital próprio.

**6. O que investiu já conseguiu recuperar? Ou teve algum retorno?**

R: Não, é impossível, passou pouco tempo mas o negócio tem corrido bastante bem.

**7. Quais têm sido as suas maiores preocupações?**

R: Pelo que eu tenho visto tem havido oferta a mais. Quando abri já existia o Serenata Hostel e o Grande Hostel portanto, o meu hostel é um misto. O meu espaço oferece pequeno-almoço e tenho quartos privados e dormitórios. Queremos abranger o máximo de clientes e podemos-nos comparar com alguns hotéis.

**8. Que tipo de imagem pretende transmitir aos seus clientes?**

R: Uma imagem de um espaço confortável, uma imagem de limpeza. No fundo, transmitir um sítio agradável como se tivessem em casa. Podem usar a cozinha e todos os espaços do hostel, inclusive o terraço e os estrangeiros ficam bastante satisfeitos.

**9. O seu hostel insere-se em algum tipo de tipologia?**

R: Não, isso depois cada um entende o que lhe deve chamar.

**10. Sobre a sazonalidade, existe algum tipo de estratégia?**

R: Agora é a época baixa portanto os preços estão mais baixos mas depois na época alta os preços irão aumentar.

**11. Existiu um boom de hostels nos últimos anos, o que tem a dizer sobre a oferta e a procura?**

R: Na zona de Coimbra, se continuarem a abrir mais hostels, vai começar a existir muita oferta. Há muitos clientes que já começam a procurar mais os hostels do que propriamente o hotel.

Se referirmos o Porto, observamos que abriram muitos hostels mas que depois acabaram por fechar e aqui em Coimbra é provável que comece a acontecer o mesmo.

**12. Qual será a estratégia a médio prazo?**

N.A

**13. Relativamente às mais-valias, o que pode sugerir para a cidade de Coimbra em termos turísticos?**

R: A nível turístico e ao nível de receber o turista, há algumas coisas que deviam ser mudadas.

Aqui mesmo ao lado, temos uma mais-valia que é o Jardim da Sereia mas devia estar mais aproveitado. Temos a Universidade mas há outros sítios em Coimbra que são bastante interessantes para visitar.

O estrangeiro gosta muito de espaços verdes e deviam apostar mais nesse âmbito.

**14. Quais são as principais deficiências a nível turístico em Coimbra?**

R: Penso que existe falta de comunicação dentro do negócio turístico. As parcerias são muito importantes.

Contudo, o mercado é um pouco assim, às vezes as pessoas não trabalham em conjunto.

**15. Qual a sua opinião relativamente aos recursos/elementos/produtos com valor turístico?**

R: Coimbra oferece muita coisa com qualidade. Por exemplo, esta zona onde me insiro é Património Mundial mas os produtos deviam ser mais divulgados para o estrangeiro.

**16. O que poderia ser mudado na cidade para melhores resultados a nível de Turismo?**

R: Na minha opinião, deviam apostar mais na restauração dos edifícios, devia existir mais movimentação na cidade. Sabemos que Coimbra vive dos estudantes mas também sabemos que no Verão, Coimbra é invadida por turistas e por isso, deveria existir mais eventos interessantes: workshops, eventos de desporto, conferências, etc.

- **Entrevista ao proprietário do Grande Hostel de Coimbra:**

**1. Poderia-me dizer o seu nome?**

R: O meu nome é José Carlos.

**2. Como surgiu esta ideia de negócio?**

R: Quis criar um negócio próprio e surgiu a ideia de criar um hostel. Aqui em Coimbra não existia nenhum então avancei com a ideia.

**3. Tem formação académica de Turismo?**

R: Tenho formação em Gestão de empresas e curso de especialização de Gestão Tecnológica direccionada para o Turismo.

**4. Foi fácil implementar este projecto ou existiram entraves?**

R: Não recebemos grandes ajudas apenas a aprovação do negócio passado algum tempo.

**5. Recorreu a algum financiamento ou apoio?**

R: Foi tudo investimento próprio. Esta casa era uma casa familiar, a qual nós comprámos para o projecto do hostel. Antes de ser uma casa familiar chegou a ser inclusive uma creche. Já é uma casa muito antiga, mais ou menos de 1910/1920.

**6. O que investiu já conseguiu recuperar? E o tempo ou os anos de retorno?**

R: Este hostel já tem alguns anos portanto tem dado algum lucro.

**7. Quais têm sido as suas principais preocupações?**

R: O que mais nos preocupa é sem dúvida a sazonalidade. Temos de usar a Universidade e a mobilidade que a Universidade gera. Temos de realizar parcerias, dar atenção a grupos como as tunas.

Preocupa-me à falta de atenção que dão ao Turismo. Os turistas em vez de passar uma noite, deviam passar duas noites.

**8. Que tipo de imagem pretende transmitir aos clientes?**

R: Queremos que os turistas se sintam como se estivessem em casa. Queremos oferecer intimismo e hospitalidade.

**9. O que diferencia o seu hostel dos restantes?**

R: Os clientes andam pelo hostel à vontade, fazem os seus afazeres como por exemplo irem ao supermercado e ao voltarem usufruem bastante da cozinha e de todos os espaços.

Neste espaço, o convívio é um dos poucos fulcrais.

**10. O seu hostel insere-se em algum tipo de tipologia?**

Não, penso que não.

**11. Sobre a sazonalidade, existe algum tipo de estratégia?**

R: A falta de procura faz com que tenhamos que usar estratégias, parcerias, abranger o máximo de clientes. Temos clientes desde os backpackers até ao estudante que fica apenas dois dias por semana. E nós alugamos o hostel sem qualquer problema quando existem esses casos.

**12. Existiu um *boom* de hostels nestes últimos anos, o que tem a dizer sobre a oferta e a procura?**

R: Temos visto que os estrangeiros escolhem mais este tipo de alojamento e começa a haver muita oferta para alguma procura.

Contudo, também existe uma maior procura em torno destes espaços por parte dos portugueses. Começam a entender melhor este conceito e já começam a preferir o hostel em vez do hotel que é mais formal.

Nos dois últimos anos notou-se a crise mas continua a haver procura.

**13. Qual seria a estratégia a médio prazo?**

R: A estratégia vai continuar a ser a mesma e continuar a divulgar o Hostel.

**14. Relativamente às mais-valias, o que pode sugerir para a cidade de Coimbra em termos turísticos?**

R: Coimbra é bastante conhecida pela sua Universidade mas Coimbra não é só a Universidade apesar de depender da mesma para atrair mais turistas. Devia apostar-se mais nos outros museus como o Museu Machado de Castro que é também uma mais-valia para Coimbra.

Existe muita coisa a ser feita em Coimbra. Normalmente é apenas um local de passagem e devia ser mais que isso.

**15. Quais as principais deficiências a nível turística em Coimbra?**

R: Penso que a falta de comunicação entre os órgãos públicos mas também entre os museus.

Existe egocentrismo político na cidade. Todos deveriam colaborar em conjunto para melhorar o Turismo. O debate de ideias é importante ou então, aproveitar os jovens recém licenciados, por exemplo.

**16. Qual a sua opinião relativamente aos recursos/elementos/produtos com valor turístico na cidade?**

R: Coimbra tem muito património, muita cultura e muito conhecimento. Deviam alargar mais a oferta de produtos. O *Yellow Bus* é um bom produto mas devia ser mais dinâmico e oferecer ao turista algo mais dinâmico, que o fizesse ficar mais tempo.

**17. O que poderia ser mudado na cidade para melhores resultados a nível turístico?**

R: Deve-se controlar e moderar a dependência perante a Universidade.

Devia haver mais indústria de ponta, devia existir mais diálogo entre as entidades turísticas e mais oferta de produtos. Por exemplo, podia haver um cartão turístico, como se fosse um Pack Museu que desse acesso ao *Yellow Bus* com guia turístico mas também a vários museus e o turista assim ficaria a conhecer um pouco melhor

a cidade. Deviam-se realizar mais visitas guiadas, mais eventos, mais variedade de restauração a preços mais acessíveis.

Não há uma boa divulgação da história de Coimbra e existem poucos guias informativos.

Um dos maiores erros é o fato dos turistas pensarem que podem visitar Coimbra num dia quando isso é totalmente impossível porque Coimbra possui imensos recantos para conhecer que nem sequer vêm mencionados nos guias turísticos.

## **Anexo 7- Exemplos dos inquéritos dirigidos aos clientes dos hostels nas diversas línguas.**

### **1. Exemplo de questionário na língua portuguesa**



Estudante: Mariana Barata da Silva

Número de estudante: 2006026413

Faculdade: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Questionário de estudo de caso com o objectivo de perceber a tipologia dos clientes dos Hostels e a satisfação dos mesmos, inserido no relatório de estágio no âmbito Mestrado História de Arte, Património e Turismo Cultural na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra com o título **“O segmento low cost na indústria hoteleira em Coimbra: o caso dos Hostels”**.

Peço-lhe que leia com atenção e responda às questões.

O questionário é anónimo e será apenas usado para estudo de caso como já foi referido.

**Hostel:** \_\_\_\_\_

**Ano de Nascimento:** \_\_\_\_\_

**Género:**

Feminino

Masculino

**Ocupação:**

Estudante

Reformado

Trabalhador ativo           Desempregado

Outro: \_\_\_\_\_

**1. Porque escolheu este Hostel?**

Preço                                   Localização

Ambiente familiar                   Convívio com outras nacionalidades

Outro: \_\_\_\_\_

**2. Tem por hábito fazer turismo low cost usando estruturas *low cost* (baixo preço)?**

Sim                                   Não

Se sim, quais?

Meios de transporte                   Alojamento

Restaurantes low cost

Outro: \_\_\_\_\_

**Se sim, quantas vezes por ano?**

1-3                   4-5

6-8                   >8

**3. Onde obteve informação sobre este Hostel?**

Amigos                                   Internet

Operador/Agência de Viagens                   Posto de turismo

Outro: \_\_\_\_\_

**4. Onde comprou a sua estadia?**

Internet  Agência de viagens

Diretamente no local  Telefone

Outro: \_\_\_\_\_

**5. Quantas noites vai permanecer na cidade?**

Uma noite  Duas noites

Três noites  Quatro a cinco noites

Mais de cinco noites  Erasmus/Estadia de longa duração

**6. Quem o acompanhou nesta viagem?**

Sozinho  Casal

Família  N° de pessoas \_\_\_\_\_

Amigos

**7. Qual foi o propósito da viagem?**

Lazer  Negócios  Saúde

Propósito académico  Conferência  Visitar amigos

Programa Mobilidade Erasmus

Outro: \_\_\_\_\_

**8. Qual o estatuto da visita a Coimbra na viagem realizada?**

Coimbra é um lugar de passagem para o principal destino

Coimbra é o principal destino da viagem

Coimbra é o único destino da viagem

Coimbra é um dos vários destinos da viagem

**8.1. Qual foi o seu destino antes de chegar a Coimbra?**

---

**8.2. Qual será o seu destino depois de visitar Coimbra?**

---

**9. Que monumentos já visitou ou pretende visitar na cidade de Coimbra?**

---

---

**10. Quanto pretende gastar na sua estadia em Coimbra?**

Até 50 euros

Entre 50-100 euros

Entre 101 – 150 euros

Entre 151 – 200 euros

Mais de 200 euros

Outro: \_\_\_\_\_

**Unidade de alojamento**

**11. Permanece num:**

Quarto individual

Quarto duplo com wc privativo

Quarto duplo com wc partilhado

Quarto múltiplo? Quantas camas? \_\_\_\_\_



**12. Classifique este Hostel de 1 a 5, sendo que 1 é muito mau e 5 é muito bom:**

|1|    |2|    |3|    |4|    |5|

**13. O que é mais importante para si na escolha de um Hostel?**

Experiência anterior positiva                       Localização

Recomendações anteriores                       Serviços

Preço     Limpeza

Outro: \_\_\_\_\_

**14. Ficou satisfeito com a escolha deste Hostel?**

Sim

Não

**15. De acordo com os serviços que são fornecidos, classifique-os a nível de importância de 1 a 5, sendo que 1 não é importante e 5 é muito importante, ou seleccione não aplicável, caso não exista neste Hostel:**

Serviços Avaliação	1	2	3	4	5	NAP (Não aplicável)
Sala de convívio comum						
WIFI						
WC com distinção de género						
Quartos temáticos						
Cozinha						
Pátio						
Atividades para os clientes						
Equipamentos de entretenimento						
Relação Qualidade/preço						

**16. Recomendará este Hostel futuramente?**

Sim

Não

**17. Pretende voltar a este Hostel futuramente?**

Sim

Não

## 2. Exemplo de questionário na língua espanhola



Estudiante: Mariana Barata da Silva

Número de estudiante: 2006026413

Facultad: Facultad de Letras de la Universidad de Coimbra

El presente cuestionario se destina a la realización de un estudio de caso que pretende averiguar qué tipología de clientes escoge como alojamiento Albergues y cuál es su grado de satisfacción. Este cuestionario forma parte del trabajo de fin de Máster de Historia del Arte, Patrimonio y Turismo Cultural de la Facultad de Letras de la Universidad de Coimbra, y cuyo título será “**El segmento *low cost* en la industria hotelera en Coimbra: los Albergues**”.

Por favor, lea con atención y responda a las preguntas.

El cuestionario es anónimo y la información que de él se extraiga será utilizada únicamente en el trabajo anteriormente mencionado.

**Albergue / Hostel :** \_\_\_\_\_

**Año de nacimiento:** \_\_\_\_\_

**Sexo:**

Femenino

Masculino

**Ocupación:**

Estudiante

Jubilado

Trabajador en activo

Desempleado

Otra: \_\_\_\_\_

**1. ¿Por qué escogió este Albergue / Hostel?**

Precio

Ubicación

Ambiente familiar

Convivencia con otras nacionalidades

Otro: \_\_\_\_\_

**2. ¿Suele hacer turismo *low cost* usando estructuras *low cost* (bajo coste)?**

Sí

No

Si sí, ¿cuáles?

Medios de transporte

Alojamiento

Restaurantes *low cost*

Otros: \_\_\_\_\_

**En caso de respuesta afirmativa, ¿cuántas veces al año?**

1-3

4-5

6-8

>8

**3. ¿Dónde obtuvo información sobre este Albergue / Hostel?**

Amigos

Internet

Operador/Agencia de Viajes

Centro de información y turismo

Otro: \_\_\_\_\_

**4. ¿Dónde hizo la reserva?**

Internet  Agencia de viajes

Directamente en el establecimiento  Teléfono

Otro : \_\_\_\_\_

**5. ¿Cuántas noches va a permanecer en la ciudad?**

Una noche  Dos noches

Tres noches  De cuatro a cinco noches

Más de cinco noches  Erasmus/Estancia de larga duración

**6. ¿Quién le acompaña en este viaje?**

Nadie, viaje solo  Pareja

Familia: N° de personas \_\_\_\_\_

Amigos

**7. ¿Cuál es el motivo del viaje?**

Ocio  Negocios  Salud

Fines académicos  Conferencia  Visitar amigos

Programa de intercambio Erasmus

Otro: \_\_\_\_\_

**8. ¿Qué lugar ocupa la visita a Coimbra en su viaje?**

Coimbra es una ciudad de paso para el destino principal

Coimbra es el principal destino del viaje

Coimbra es el único destino del viaje

Coimbra es uno de los varios destinos del viaje

8.1- ¿Qué ciudad ha visitado antes de Coimbra?

---

8.2- ¿Qué ciudad va a visitar después de Coimbra?

---

9. ¿Qué monumentos ha visitado o va a visitar en la ciudad de Coimbra?

---

---

10. ¿Cuánto pretende gastar, aproximadamente, en su visita a Coimbra?

Menos de 50 euros

Entre 50-100 euros

Entre 101 – 150 euros

Entre 151 – 200 euros

Más de 200 euros

Otro montante: \_\_\_\_\_

**Unidad de alojamiento**

11. Se aloja en una:

Habitación individual

Habitación doble con baño

Habitación doble con baño compartido

Habitación múltiple

En este último caso, ¿de cuántas camas? \_\_\_\_\_

**12. Valore este Albergue / Hostel de 1 a 5, correspondiendo el número 1 a “muy malo” y el 5 “muy bueno”:**

|1| |2| |3| |4| |5|

**13. ¿Qué es lo que más valora a la hora de escoger un Albergue / Hostel?**

Experiencia anterior positiva  Ubicación

Recomendaciones anteriores  Servicios

Precio  Limpieza

Otro: \_\_\_\_\_

**14. ¿Está satisfecho con este Albergue / Hostel?**

Sí

No

**15. Valore los servicios de 1 a 5, correspondiendo el número 1 a “no es importante” y el 5 a “es muy importante”, en caso de que el servicio no exista en este Albergue / Hostel, seleccione la opción “no se aplica”:**

Servicios Valoración	1	2	3	4	5	NAP (No se aplica)
Sala de estar común						
WIFI						
WC con distinción de						

sexos						
Habitaciones temáticas						
Cocina						
Patio						
Actividades para los clientes						
Equipos de entretenimiento						
Relación Calidad/precio						

**16. ¿Recomendaría este Albergue / Hostel?**

Sí

No

**17. ¿Le gustaría volver a este Albergue / Hostel?**

Sí

No

3. Exemplo de questionário na língua francesa

- **Exemplo de questionário na língua francesa**



Étudiante : Mariana Barata da Silva

Numéro d'étudiant: 2006026413

Université: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Enquête visant à étudier le type de clients des Hostels et leur satisfaction, intitulée : « **Le segment *Low Cost* au sein de l'industrie hôtelière à Coimbra : le cas des *Hostels*** ».

Veillez lire attentivement et répondre aux questions.

Cette enquête est anonyme et les résultats ne seront utilisés que dans le cadre de cette étude.

**Hostel:** \_\_\_\_\_

**Année de naissance:** \_\_\_\_\_

**Sexe**

Féminin

Masculin

**Profession:**

Etudiant  Retraité

Employé  Chômeur

Autre: \_\_\_\_\_

**1. Pourquoi avoir choisi cet *Hostel*?**

Prix

Localisation

Ambiance familiale

Convivialité avec d'autres nationalités

Autre : \_\_\_\_\_

**2. Avez-vous l'habitude de faire du tourisme *Low Cost*, en utilisant des moyens *Low Cost* (à bas prix)?**

Oui

Non

Si oui, lesquels?

Moyens de transports

Logement

Restaurants *lowcost*

Autre : \_\_\_\_\_

**Si oui, combien de fois par an?**

1-3

4-5

6-8

>8

**3. Comment avez-vous découvert cet *Hostel*?**

Amis

Internet

Opérateur/Agence de voyages

Office du tourisme

Autre: \_\_\_\_\_

**4. Comment avez-vous réservé votre séjour?**

Internet  Agence de voyages

Directement sur place  Par téléphone

Autre: \_\_\_\_\_

**5. Combien de temps allez-vous rester dans la ville?**

Une nuit  Deux nuits

Trois nuits  Quatre à cinq nuits

Plus de cinq nuits  Erasmus/Séjour longue durée

**6. Voyagez-vous?**

Seul  En couple

En famille  Nombre de personnes: \_\_\_\_\_

Avec des amis

**7. Quelle est la raison de votre voyage ?**

Loisirs  Affaires  Santé

Dans un cadre académique  Rendre visite à des amis

Programme de Mobilité Erasmus

Autre: \_\_\_\_\_

**8. Au cours de votre voyage, Coimbra représente:**

Une étape pour vous rendre à destination

La principale destination de votre voyage

La seule destination de votre voyage

Une des nombreuses destinations de votre voyage

**8.1. Quelle était la précédente étape de votre voyage, avant Coimbra ?**

---

**8.2. Quelle est votre prochaine destination ?**

---

**9. Quels monuments avez-vous déjà visité ou avez-vous l'intention de visiter à Coimbra ?**

---

---

**10. Quel budget avez-vous prévu pour votre séjour à Coimbra ?**

Jusqu'à 50 euros

Entre 50-100 euros

Entre 101 – 150 euros

Entre 151 – 200 euros

Plus de 200 euros

Autre: \_\_\_\_\_

### A propos du logement

#### **11. Vous séjournez dans:**

Une chambre individuelle

Une chambre double avec toilettes privatives

Une chambre double avec toilettes communes

Une chambre multiple ? Combien de lits ? \_\_\_\_\_

#### **12. Notez cet *Hostel* de 1 à 5, 1 étant très mauvais et 5 très bon :**

|1|    |2|    |3|    |4|    |5|

#### **13. Quels sont les points forts qui déterminent votre choix d'un *Hostel*?**

Expérience positive       Localisation

Recommandations       Services

Prix       Propreté

Autre : \_\_\_\_\_

**14. Selon les services proposés, notez leurs niveaux d'importance de 1 à 5 : 1 étant « pas important » et 5 « très important », ou cochez non applicable, si le service n'existe pas dans cet *Hostel*:**

Services Note	1	2	3	4	5	NAP (Non Applicable)
Salle commune						
WIFI						
WC séparés						
Chambres thématiques						
Cuisine						
Patio						
Activités proposées aux clients						
Structures de loisirs						
Rapport Qualité/Prix						

**15. Recommanderiez-vous cet *Hostel* ?**

Oui

Non

**16. Reviendriez-vous dans cet *Hostel* ?**

Oui

Non

#### 4. Exemplo de questionário na língua inglesa



Student: Mariana Barata da Silva

Student Number: 2006026413

Faculty: Faculty of Arts and Humanities

This is a questionnaire with the principal goal of understanding the typology of Hostel customers and their satisfaction which belongs to my internship report in order to finish Master's degree of History of Art, Heritage and Cultural Tourism in the Faculty of Arts and Humanities of the University of Coimbra, which title is "**The Low Cost Segment in the Hotel Industry in Coimbra: The Case of Hostels**".

I ask you to read carefully and please answer the questions.

This questionnaire is anonymous and will only be used for the case study.

**Hostel:** \_\_\_\_\_

**Date of birth:** \_\_\_\_\_

#### **Gender**

Male

Female

#### **Occupation**

Student

Retired

Employed

Unemployed

Other: \_\_\_\_\_

**1. Why did you choose this Hostel?**

Price  Familiar environment

Location  Socializing with other guests

Other: \_\_\_\_\_

**2. Is it usual to practice low cost tourism by using low cost structures (low price)?**

Yes

No

If yes, which?

Public transports  Low Cost Restaurants

Accommodation

Other: \_\_\_\_\_

- If yes, how many times per year?

1-3  4-5  6-8  >8

**3. Where did you find information about this Hostel?**

Friends  Internet

Travel agency  Tourist office

Other: \_\_\_\_\_

**4. Where did you purchase your stay?**

Internet                       Travel agency   
In this hostel                       By Phone

Other: \_\_\_\_\_

**5. How many nights will you stay in Coimbra?**

One night                       Two nights   
Three nights                       Four or five nights   
More than five nights                       ERASMUS/ Mobility academic plan

**6. Who accompanies you in this trip?**

Alone                       Couple   
Family                       How many members? \_\_\_\_\_  
Friends

**7. What is the purpose of this trip?**

Health                       Business                       Leisure   
Academic purpose                       Conference                       Visit friends   
ERASMUS: academic mobility plan   
Other: \_\_\_\_\_

**8. What is the status of this city in your trip?**

Coimbra is a place of passage to my main destination   
Coimbra is my main destination   
Coimbra is the only travel destination   
Coimbra is one of the many destinies of this trip

**8.1. Which place did you visit before Coimbra?**

---

**8.2. What will be your destiny after this visit to Coimbra?**

---

**9. Which monuments did you visit or intend to visit in Coimbra?**

---

---

---

**10. How much money do you want to spend in Coimbra during your stay?**

50 euros or less

Between 50- 100 euros

Between 101- 150 euros

Between 151-200 euros

More than 200 euros

HOSTEL

**11. Your choice in this Hostel was:**

A single room

A double room with shared WC

A double room with private WC

A mixed bedroom  How many beds? \_\_\_\_\_

**12. Please, rate this Hostel from 1 to 5, where 1 is very bad and 5 is very good:**

|1| |2| |3| |4| |5|

**13. What is more important when you have to choose a Hostel?**

Previous positive experience                       Location

Previous recommendation                       Services

Cleaning     Price

Other: \_\_\_\_\_

**14. Are you satisfied with this Hostel?**

Yes                       No

**15. According to the services that this Hostel provided, rate them in terms of importance from 1 to 5: 1 being not important and 5 very important or select not applicable.**

Services Evaluation	1	2	3	4	5	NA (Not applicable)
Socializing room						
WIFI						
WC with distinction of gender						
Thematic Bedrooms						
Kitchen						
Terrace						
Activities for guests						
Entertainment equipment						
Relation quality/price						

**17. Will you recommend this Hostel?**

Yes

No

**18. Do you intend to come back to this Hostel?**

Yes

No