

# Percursos & IDEIAS

Revista Científica do ISCET

número 9 - 2ª série 2019

**ISCET**

**Sumário**

**Editorial**

**Cadernos de Solicitadoria**

**Cadernos de Comércio Internacional**

**Cadernos de Turismo**

**Cadernos de Marketing e Publicidade**

**9**  
número  
2ª Série

número 9 - 2ª série 2019



# Percursos & IDEIAS

Revista científica do ISCET

 **ISCET**  
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E DO TURISMO

**PORTO**  
**2019**

**Director**

Adalberto Dias de Carvalho

**Diretor Adjunto**

Eugénio Francisco dos Santos

**Sub-Diretor**

Jorge Ricardo Pinto

**Conselho Editorial**

Adalberto Dias de Carvalho, Cesar Duch, Didier Moreau, Eugénio Francisco dos Santos, Fernando Tavares, Helena Theodoropoulou, Isa António, Jaume Guia, Jorge Ricardo Pinto, José Álvarez Garcia, José Magano, José Pedro Teixeira Fernandes, Lídia Aguiar, Luis Cerdan, Luís Ferreira, Gilda Veloso, María de la Cruz del Rio, Melanie de Oliveira Neiva Santos, Norberto Bessa

**Supervisão**

CIIC

**Editor**

Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

**Propriedade**

Facultas S.A. – Gestão de Estabelecimentos de Ensino Superior  
Rua de Cedofeita, 285 | 4050-180 Porto  
Tel.: 22 205 36 85 | mail: [iscet@iscet.pt](mailto:iscet@iscet.pt)

**Impressão e acabamento**

Rainho & Neves, Lda. | Santa Maria da Feira

**Periodicidade:** Anual

**Tiragem:** 500 exemplares

**Número de registo:** 125750

**Depósito legal:** 125198/98

**ISSN:** 0874131X

Registada no Index Copernicus Journals Master List e na Latindex

**SUMÁRIO**

**Editorial** ..... 3

**SOLICITADORIA****Isa António**

O direito do administrado à informação: conteúdo e limites .. 7

**Susana Ferreira dos Santos**

“Fragil, sinto-me frágil”: vulnerabilidades do teletrabalhador .. 18

**COMÉRCIO INTERNACIONAL****A. João Seabra do Amaral**

*Going West*: nas fronteiras entre a América real e a América imaginada ..... 33

**Tiago André Martins, Luís Dias Pacheco e Fernando Oliveira Tavares**

A internacionalização no setor do mobiliário: estudo exploratório às empresas ..... 44

**TURISMO****Adalberto Dias de Carvalho**

A hospitalidade como princípio ético e prática social ..... 65

**Lídia Aguiar**

Organização e desenvolvimento turístico do Concelho de Valongo: um contributo ..... 73

**MARKETING E PUBLICIDADE****Maria Nascimento Cunha e Pedro Valente**

Uso das Redes Sociais em Contexto Laboral ..... 85

## EDITORIAL

Neste novo número da revista *Percursos & Ideias*, matizado por contributos teórico-metodológicos diversos, mantém-se o cariz amplamente interdisciplinar que caracterizou a edição de 2018.

Assim, os Cadernos de Solicitadoria incorporam um conjunto de artigos, designadamente o de Isa António, que nos apresenta uma reflexão sobre a relevância do direito do administrado à informação na concretização da denominada boa administração, de modo a garantir “a transparência, a imparcialidade e a objetividade” na Administração Pública. Colocando a tónica no conceito de tempo de trabalho, Susana Ferreira dos Santos aborda a vulnerabilidade dos direitos laborais dos teletrabalhadores, refletindo ainda sobre a instabilidade sentida no exercício dos direitos coletivos e no poder de negociação dos teletrabalhadores, bem como sobre questões ligadas à segurança e saúde no trabalho.

Por seu turno, nos Cadernos de Comércio Internacional, A. João Seabra do Amaral aborda a dissonância, por vezes existente, entre a América real e a América imaginada, a partir da análise de algumas obras de escritores americanos. Por seu turno, no artigo “A internacionalização no setor do mobiliário: estudo exploratório às empresas”, Tiago André Martins, Fernando Oliveira Tavares e Luís Dias Pacheco apresentam um estudo que tem como objetivo “perceber as motivações responsáveis pelos processos de internacionalização e obter informação sobre o impacto da criação de um *cluster* de mobiliário na região de Paços de Ferreira, em Portugal”.

Nos Cadernos de Turismo, a problemática da hospitalidade é objeto do artigo de Adalberto Dias de Carvalho, o qual enfatiza a emergência da “esfera ética do turismo como fenómeno de natureza antropológica e sociológica ao privilegiar-se nele a relação da individualidade com a socialidade, ou seja, as conexões entre o que é do domínio próprio e do domínio da alteridade”. “Organização e desenvolvimento turístico do Concelho de Valongo: um contributo” é o nome do artigo de Lídia Aguiar, em que a autora reflete sobre a imperiosidade de se proceder ao “estudo metodológico de todo o património cultural e natural de que o concelho é detentor”, capitalizando-o para o desenvolvimento turístico do concelho e conseqüente incremento económico e social.

O presente número da revista *Percursos & Ideias* encerra com um artigo de Maria Nascimento Cunha e Pedro Valente, nos Cadernos de Marketing e Publicidade. Neste trabalho, os autores abordam o crescimento das redes sociais nos processos de comunicação, particularmente em contexto laboral, tendo em consideração a preocupação das organizações com a utilização crescente das redes sociais por parte dos seus colaboradores em período de trabalho.

Boa leitura!

Adalberto Dias de Carvalho  
Diretor



Revista Científica do ISCET

número 9 - 2ª série 2019

# Percursos & IDEIAS

## Cadernos de Solicitadoria





# O DIREITO DO ADMINISTRADO À INFORMAÇÃO: CONTEÚDO E LIMITES

ISA ANTÓNIO\*  
ISCET

## RESUMO

O direito do administrado à informação possui uma relevância decisiva para a concretização da denominada “Boa Administração”. Assume diversas dimensões, que não apenas a de aceder a informações, a esclarecimentos, a documentos e a registos administrativos. O papel inestimável deste direito, a nosso ver, prende-se acima de tudo com o reforço da posição garantística do cidadão perante a Administração Pública, designadamente na fase de audiência prévia, na participação nas decisões que lhe dizem diretamente respeito e outras relativas aos denominados “direitos difusos”. Para além de servir de meio de defesa contra o arbítrio do poder público, o direito à informação contribui para maior democraticidade e legitimidade da Administração Pública, porque implementa na sua “atuação”, a transparência, a imparcialidade e a objetividade. A Administração Pública tenderá, sempre que possível, a procurar a *melhor opção para o interesse público* e, com isso, o “Bem-Estar da Coletividade”, porquanto qualquer desvio à prossecução do interesse público será de conhecimento público. O escrutínio que a informação potencia, serve de controlo da atividade administrativa, que terá de ser necessariamente menos opaca.

## PALAVRAS-CHAVE

Direito à informação; conteúdo e alcance; limites ao acesso de informação administrativa; garantias dos administrados; princípios gerais de Direito Administrativo.

## ABSTRACT

The right to information by the administered has a decisive relevance for the realization of the “Public Administration” that fulfills the constitutional values and principles. That right has several dimensions, not only the right to access to informa-

tion, clarifications, explanations, public documents and administrative records, but also as a mechanism of defense before the Public Administration. The main purpose of this right is, in our point of view, to strengthen the guarantee position of the administered, in the phase of previous hearing, by the participation in decisions that concern him directly or that concerns the “diffuse rights”. The other important dimension of the right to information is that contributes to the greater democraticity and legitimacy of the Public Administration, because it implements transparency, impartiality and objectivity in its procedure. For these reasons, the Public Administration will always aim, whenever possible, for the *best option* for the public interest and, therefore, the “Well-Being of the Collectivity”. Any deviation from the *public interest* will be of public knowledge, since the scrutiny that the information enhances serves as a *control of the administrative activity*.

## KEYWORDS

Right to information; scope and extent; limits on access to administrative information; the administered guarantees; general principles of Administrative Law.

## NOTA PRÉVIA

O direito à informação do administrado consubstancia uma imprescindível vertente do Princípio do Estado de Direito Democrático, na medida em que impõe à Administração Pública a revelação das informações necessárias ao esclarecimento do cidadão sobre, *designadamente*, os seus direitos, o tempo e o modo do respetivo exercício, sobre o andamento do seu procedimento, bem como, sobre as decisões preparatórias e finais acerca dos denominados “direitos difusos”, os quais a todo o cidadão pertencem.

Facilmente se compreende a pertinência do direito à informação sob a perspetiva garantística do cidadão face à Administração Pública, uma vez que esta não pode atuar de modo “oculto”, “nebuloso”, “encapotado” ou “dissimulado”, à margem do imperativo da legalidade e dos valo-

\* Possui o grau de Doutor em Direito Administrativo/Contratação Pública. Mestre Pré-Bolonha em Direito Administrativo. Curso de Especialização em Direito Administrativo da Saúde. Pós-graduação em Contratação Pública. Autora de publicações nacionais e internacionais. Revisora de revistas científicas internacionais. Participante de inúmeros congressos nacionais e internacionais. Consultora Jurídica. isa.antonio.filipa@gmail.com; iantonio@iscet.pt.

res essenciais da transparência, da imparcialidade, da igualdade, da boa-fé e da objetividade.

Uma Administração Pública sã e conforme à Constituição da República tem de ser, necessariamente, sindicável pelo administrado, pelo cidadão e igualmente por outros intervenientes públicos (e não só privados). Na verdade, a “esfera pública” tem de ter a capacidade para fazer uma introspeção crítica com vista ao seu voluntário e constante aperfeiçoamento. Ora, apenas podemos syndicar o que conhecemos e, com essa “sindicância construtiva e cívica”, melhorar *essa realidade*, por via da “informação administrativa”.

## 1. ENQUADRAMENTO CONSTITUCIONAL DO DIREITO À INFORMAÇÃO

A Constituição da República Portuguesa (doravante, CRP) estipula no seu artigo 37.º, o direito fundamental à liberdade de expressão e à informação, incluindo-se o direito de informar, de se informar e de ser informado, em termos de igualdade.

No que concretamente respeita ao “direito de informação administrativa”, embora seja o artigo 268.º da CRP, a contemplar de forma mais evidente o direito à informação, podemos encontrar no artigo 267.º, n.º 1 e n.º 5 da CRP, aspetos determinantes à efetivação daquele direito. Senão vejamos.

Ao passo que o n.º 1 refere que a Administração Pública deverá ser estruturada com vista a assegurar a “participação dos interessados na sua gestão efectiva” por meio de diversas organizações e entidades, o disposto no n.º 5 consagra “a participação dos cidadãos na formação das decisões ou deliberações que lhes disserem respeito”. Portanto, este preceito constitucionalmente consagra o direito à informação numa dimensão de *participação procedimental* do administrado.

Por seu turno, o direito à informação do cidadão ou administrado encontra-se constitucionalmente previsto no artigo 268.º da CRP, numa dupla vertente: a) primeira vertente: direito *a ser informado* pela Administração Pública; b) segunda vertente: *direito de acesso* a arquivos e registos administrativos. Ambas as vertentes estão associadas

ao dever de resposta por parte da Administração Pública, nos termos do n.º 6, do supracitado artigo.

Os números 1, 2 e 6 do preceito do artigo 268.º, da CRP têm de ser, por isso, harmoniosamente articulados com o artigo 13.º, sob a epígrafe “princípio da decisão”, do Código de Procedimento Administrativo (doravante, CPA).

Importa, outrossim, trazer à colação o artigo 269.º, n.º 3 da CRP (“em processo disciplinar são garantidas ao arguido a sua audiência e defesa”), o qual contempla o direito à informação, no entanto, numa *dimensão garantística*, pois configura o princípio do contraditório, sendo um meio ou garantia de defesa do administrado perante o poder público administrativo.

O direito à informação encontra-se indissociado do princípio da administração aberta, sendo o seu pressuposto de existência e de efetivação.

Dando um reforço concreto à importância jusfundamental da “administração aberta”, o CPA reconhece expressamente o papel do cidadão ao direito de acesso aos arquivos e registos administrativos, ainda que um dado procedimento administrativo “não lhes diga diretamente respeito” (artigo 17.º, n.º 1, 1.ª parte, CPA).

O princípio da administração aberta granjeou, no “novo” CPA, um maior protagonismo e firmou de modo significativo, o seu estatuto legal, surgindo como um dos princípios norteadores da atividade administrativa, consubstanciando o “critério e parâmetro de toda a atividade administrativa” (Figueiredo Dias, 2015: 380).

Em termos práticos, o mesmo é dizer que o direito à informação do administrado, tendo em consideração os seus diversos corolários ou vertentes, aparece reforçado com o novo CPA, impondo-se à Administração Pública como pressuposto da sua própria legitimidade e como condição de legalidade da sua atuação.

## 2. ALCANCE DO DIREITO À INFORMAÇÃO

A Administração Pública não poderá criar obstáculos ao acesso à informação por parte do administrado, mediante diligências dilatórias ou recurso a argumentos falaciosos, sem cobertura legal, com vista à denegação do exercício deste direito.

Na verdade, de acordo com o artigo 37.º, n.º 1, da CRP (“*liberdade de expressão e informação*”) “*todos têm o direito de (...) informar, de se informar e de ser informados, sem impedimentos nem discriminações*”, sendo *expressamente proibido* o impedimento ou condicionamento ao exercício do direito à informação, através de qualquer *tipo de censura* (n.º 2, do supracitado preceito).

Acresce que qualquer infração a este direito é passível de ser sancionado em termos criminais ou contraordenacionais, sendo tutelado jurisdicionalmente, com eventual direito a indemnização pelos danos sofridos por parte do interessado (n.º 3 e n.º 4, artigo 37.º).

Para além desta imposição jusconstitucional, a informação administrativa facultada terá de ser clara, objetiva, inteligível, plena, integral e sem reservas. Dever-se-á considerar, para os devidos efeitos legais impugnatórios e de defesa, que qualquer informação que *não cumpra estes requisitos* deverá ser equiparada a *recusa* no acesso dessa informação.

Esta equiparação encontra, a nosso ver, fundamento no facto de o direito à informação consistir num “direito administrativo reforçado” em virtude do seu estatuto de direito, liberdade e garantia, constitucionalmente análogo (artigo 17.º CRP).

No tocante ao conteúdo do direito à informação, este é formado pelas seguintes componentes: a) como condição essencial de participação do interessado e da coletividade; b) como instrumento de controlo sobre a Administração Pública, como meio de assegurar um maior nível de eficiência, eficácia, segurança, celeridade e economicidade; c) como meio imprescindível ao administrado poder exercer livremente os seus direitos de crítica, contestação, impugnação e, no limite, da própria liberdade de expressão; d) como condição de assegurar a transparência, imparcialidade e objetividade da atuação administrativa; como instrumento de defesa face à Administração Pública; e) como meio de concretização do princípio da prossecução do interesse público; f) como parâmetro de legalidade da atividade administrativa.

## 2.1. Afloramentos do direito à informação no Código do Procedimento Administrativo

O direito à informação encontra-se especialmente regulado no Código do Procedimento Administrativo, mais precisamente, na Parte III – “Do Procedimento Administrativo”, Título I – Capítulo IV “Do direito à informação”, artigos 82.º a 85.º.

Mas também encontramos manifestações concretas deste direito ainda no “regime das notificações” (Título II – Capítulo II – Seção II, artigos 110.º a 114.º) e no “regime de audiência dos interessados” (Título II – Capítulo II – Seção IV, artigos 121.º a 125.º).

Por um lado, no “regime das notificações”, o direito à informação surge na veste de ser dado ao interessado o conhecimento sobre um determinado facto, situação, decisão, por parte da Administração Pública. É através das “notificações” que levado ao conhecimento do destinatário (administrado) determinada “informação administrativa, *lato sensu*. Por outro lado, no “regime da audiência dos interessados” (artigo 121.º, n.º 1), o direito à informação aparece numa perspetiva garantística, de defesa, de contraditório.

A audiência prévia tem carácter obrigatório, quando o sentido provável da decisão administrativa venha a revestir *ainda que parcialmente* um carácter desvantajoso ao particular (artigo 124.º, n.º 1, al. f), leitura *a contrario*).

Quando venha a supor-se, com o projeto de decisão, que a pretensão do particular virá a ser *parcial ou totalmente indeferida*, sendo o seu interesse não plenamente reconhecido pela Administração Pública, o particular tem o *direito a ser informado sobre a fundamentação* desse projeto de decisão e tem o *direito a “ser ouvido”*, exercendo o seu *direito ao contraditório*, com vista a demonstrar, com documentos, factos ou diligências probatórias, à Administração que ele tem razão e que a decisão final deverá ser a de deferimento da sua pretensão (artigo 121.º, n.º 2).

Apenas após o cumprimento desta fase é que a Administração Pública estará em condições de emitir a sua decisão final.

### 3. O DIREITO À INFORMAÇÃO NO “NOVO” REGIME DE ACESSO À INFORMAÇÃO ADMINISTRATIVA E AMBIENTAL E DE REUTILIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

O novo regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos foi instituído pela Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto. Este diploma legal teve o mérito de consolidar os regimes jurídicos de acesso à informação administrativa geral e de acesso à informação administrativa em matéria ambiental.

Esta Lei veio implementar uma nova lógica no acesso à informação por parte do administrado. A Administração Pública revela uma conduta de *proatividade* na divulgação de informação, não se limitando a aguardar solicitações dos particulares no tocante à prestação de informação. Existe, agora, divulgação periódica e atualizada de informação administrativa nas plataformas e *sites* oficiais das diversas entidades públicas, bastando ao administrado, sempre que queira, a elas aceder.

O recurso a meios telemáticos, com a inovação tecnológico-informática, por parte da Administração Pública veio potenciar um “*admirável mundo novo*” na relação inter-administrativa e na relação entre Administração e administrado.

A proximidade, a desburocratização, a celeridade e a redução de custos associados ao “suporte físico” em papel são fatores que a “Administração eletrónica” veio implementar.

O acesso à informação pelo cidadão já não está limitado aos horários de funcionamento dos serviços públicos, muitas vezes, incompatíveis com a agenda pessoal e profissional do administrado. Acresce que o cidadão que reside na zona mais interior do país já não tem o inconveniente das deslocações, em termos de despesas e de tempo, para ter informações acerca de situações consideradas do quotidiano ou de carácter trivial.

Também as certidões podem ser solicitadas via “online” através do balcão único eletrónico previsto no artigo 62.º, do CPA. As pequenas e paulatinas substituições da forma tradicional de atendimento (presencial) contribuem, indelévelmente, para o “aliviar” do funcionário público, pois tem mais tempo para o desempenho de outras funções,

que não teria, caso tivesse o seu horário de trabalho consumido pelo atendimento ao cidadão.

É dada a liberdade ao administrado de optar entre o atendimento presencial e os meios telemáticos, não podendo haver discriminações de tratamento por parte da Administração Pública ao administrado devido à sua *opção* (o artigo 14.º, n.º 5 estipula, a este respeito, o “princípio da equiparação”).

Nos termos do artigo 5.º, da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto “*todos, sem necessidade de qualquer interesse, têm direito de acesso aos documentos administrativos*”, o que inclui o direito de consulta, de reprodução e de informação sobre a existência e conteúdo.

A informação em causa pode ser de tipo “procedimental” e de tipo “não procedimental” (ou extra-procedimental), consoante se integre no âmbito de um procedimento administrativo ou não.

Na primeira situação, os *interessados requerentes* da informação são diretamente interessados, podendo ser afetados na sua esfera jurídica e patrimonial, de modo direto, pessoal e “imediato” por um determinado procedimento administrativo.

Na segunda situação, *qualquer cidadão*, independentemente de estar em curso um procedimento administrativo, tem o direito de, ainda assim, aceder à informação.

Trata-se de um direito reconhecido, em termos de igualdade a qualquer cidadão no exercício dos seus direitos cívicos ou políticos, independentemente da sua participação num procedimento ou de um específico (leia-se: “próprio”) interesse na informação.

Ao contrário da informação procedimental, neste caso, o direito à informação pode ser exercido por qualquer pessoa, mesmo que não seja titular de um interesse direto, pessoal e legítimo nessa informação.

A tramitação do exercício do direito à informação encontra-se prevista nos artigos 12.º e seguintes, da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto.

O interessado deve solicitar a informação pretendida por meio de requerimento (existe um modelo próprio disponibilizado pelas entidades no seu *sítio na internet*).

O acesso aos documentos administrativos exerce-se mediante opção do interessado sob uma das seguintes formas: a) consulta gratuita, b) reprodução por fotocópia

ou qualquer meio técnico, c) certidão. Os encargos (taxas) são a cargo do interessado, de acordo com os princípios estabelecidos no artigo 14.º da suprarreferida Lei.

Após a apresentação de requerimento, a entidade dispõe do prazo de 10 dias para se pronunciar, isto é, para efetuar uma das seguintes situações: a) comunicar a data, local e modo de consulta a ser efetuada pelo administrado; b) emitir a reprodução ou a certidão; c) explicar por escrito as razões de recusa na prestação da informação solicitada ou do acesso ao documento, registo ou arquivo; d) informar que não possui o documento em causa; e) expor à Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) quaisquer dúvidas sobre a decisão que deve proferir (artigo 15.º, n.º 1).

Em caso de especial complexidade da informação ou do seu volume, o prazo indicado pode ser prorrogado até ao máximo de dois meses, devendo o requerente ser informado desse facto e dos respetivos fundamentos no prazo de 10 dias (artigo 15.º, n.º 4).

O requerente tem o direito de queixa, previsto no artigo 16.º, caso a Administração Pública viole o prazo de 10 dias para resposta (“resposta tardia”), ou em caso de “silêncio” (“não resposta”), de indeferimento (“recusa”) total ou parcial ou ainda outra decisão que condicione o acesso aos documentos administrativos. Tem de exercer este direito de queixa junto da CADA, no prazo de 20 dias.

No que concerne a meios gratuitos ou não contenciosos, o Código do Procedimento Administrativo contempla a hipótese de o administrado exercer o *direito de reclamação* (para junto do próprio autor do ato), o *direito de recurso hierárquico próprio* e o *recurso hierárquico impróprio*, tanto perante a recusa de apreciação do requerimento, perante a decisão negativa (indeferimento total ou parcial) ou ainda em virtude de omissão na resposta perante o requerimento apresentado, nos termos do artigo 184.º, n.º 1, al. a), al. b), n.º 2, artigo 185.º, artigo 186.º, n.º 1, al. a), assim como, dos artigos 191.º (“reclamação”), 193.º (“recurso hierárquico”), 199.º (“recurso administrativo especial” quando, por exemplo, haja delegação de poderes nos termos do n.º 2).

Em termos de garantias contenciosas ou jurisdicionais, ao administrado é, igualmente, reconhecido um conjunto de direitos e de mecanismos de tutela.

Importa sublinhar que, tanto a decisão fundamentada, como a falta de decisão no prazo legalmente devido para o efeito, podem ser objeto de impugnação junto dos tribunais administrativos. O processo que se aplica, nestes casos, é o processo urgente de *“intimação para a prestação de informações, consulta de documentos ou passagem de certidões”* (artigo 36.º, n.º 1, al. d), artigos 104.º a 108.º, do Código de Processo nos Tribunais Administrativos).

O regime sancionatório encontra-se previsto nos artigos 38.º a 42.º da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto e terá aplicação no caso de acesso (e uso) indevido de dados nominativos.

Será objeto de punição com pena de prisão até um ano ou com pena de multa *“quem, com intenção de aceder indevidamente a dados nominativos, declarar ou atestar falsamente perante órgão ou entidade referida no n.º 1, do artigo 4.º (sobre quem recai a obrigação de dar informação), ser titular de um interesse direto, pessoal, legítimo e constitucionalmente protegido que justifique o acesso à informação ou documentos pretendidos”*, sendo a tentativa punível (artigo 38.º, n.º 1 e n.º 2).

Mas, de igual modo, a Administração Pública poderá vir a ser responsabilizada civilmente, mas também no foro criminal, contraordenacional e disciplinar.

O fundamento da responsabilidade da Administração Pública, por atos ou omissões dos seus funcionários e agentes, radica na própria Constituição da República Portuguesa (artigo 22.º), assim como, no artigo 16.º, do CPA (princípio da responsabilidade, por danos causados no decurso da atividade administrativa).

Acresce que nos termos do artigo 42.º, da Lei n.º 26/2016, de 22 agosto, também a omissão de um dever relativo ao acesso de documentos ou prestação de informações constitui fundamento de punição.

Por último, realçamos algumas das importantes alterações legislativas em torno do acesso à informação administrativa, como, desde logo, a modificação da definição de *“documento nominativo”* (artigo 3.º, n.º 1, al. b) *“documento administrativo que contenha dados pessoais, definidos nos termos do regime legal de proteção de dados pessoais”*).

Significa que o *“documento nominativo”* deixa de ser definido em torno da *“reserva da intimidade da vida pri-*

vada” para passar a girar em torno dos “*dados pessoais*”<sup>1</sup>. Em termos práticos, o regime de acesso aos documentos nominativos alarga-se a um número mais abrangente de documentos e de informações, tendo de se submeter a um regime mais restrito que o aplicável à generalidade dos documentos administrativos.

Outra modificação substancial é a que se prende com o acesso a documentos nominativos por parte de terceiros, os quais terão de demonstrar “*interesse direto, pessoal, legítimo e constitucionalmente protegido na informação*” (esta última parte foi aditada), em conformidade com o disposto no artigo 1.º, n.º 3, no artigo 6.º, n.º 5, al. b), n.º 6 e no artigo 7.º, n.º 4, todos da supracitada Lei.

Com esta Lei, também os órgãos de soberania, as empresas metropolitanas e as associações ou fundações de direito privado estão abrangidos por este regime de acesso à informação administrativa (artigo 4.º, n.º 1, al. a), al. f) e al. g)).

### 3.1. Riscos associados à utilização de meios telemáticos

A revisão do Código do Procedimento Administrativo (CPA)<sup>2</sup> instituiu a “Administração Pública Eletrónica” (artigo 14.º e artigos 61.º a 63.º, todos do CPA).

A criação do “balcão único eletrónico”<sup>3</sup> – criado desde a transposição da “Diretiva Serviços” – como que *personifica* as agradáveis mudanças tecnológicas na relação entre o administrado e a Administração Pública. A transparência, a desburocratização, a boa administração, a descentralização e a aproximação do cidadão ao poder público são, *grosso modo*, aspetos positivos da “Administração Pública Eletrónica”.

Sem descurar as evidentes vantagens proporcionadas pela “Administração Eletrónica”, supramencionadas, há que reconhecer as vicissitudes do mundo digital que colocam em sério risco os direitos fundamentais dos cidadãos no âmbito dos sistemas tributário, judicial ou do Serviço Nacional de Saúde: segurança jurídica, privacidade, confidencialidade dos dados pessoais do administrado (dados fiscais; informações sob segredo de justiça; registos clínicos), o “direito ao esquecimento” na internet, entre outros (António, 2018: 155; 160).

Por vezes, o próprio Estado surge, neste contexto, como *prevaricador*, seja *ativo* (intrmete-se direta, ilícita e abusivamente na vida íntima dos cidadãos, por exemplo, através de escutas ilegais ou acesso à correspondência eletrónica ou divulgação de dados pessoais, sigilosos sem obter o devido consentimento do interessado), seja *passivo* (por ser inábil em proteger e ao permitir, desse modo, o acesso ilícito por parte de “terceiros” que não se encontram legitimamente titulados). Ora, o advento da *Administração Pública Eletrónica* vem exacerbar todos estes riscos.

### 4. LIMITES AO DIREITO À INFORMAÇÃO: RESTRIÇÕES AO “PRINCÍPIO DA ADMINISTRAÇÃO ABERTA”

Tanto o artigo 2.º da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, como o artigo 17.º, do CPA consagram um dos princípios estruturantes norteadores da atividade administrativa: o “princípio da administração aberta”, o qual estabelece claramente o direito de acesso do administrado aos arquivos e registos administrativos, *ainda que os procedimentos em causa não lhes digam diretamente respeito* (n.º 1, 1.ª parte).

Pese embora exista esta *abertura* positiva da Administração Pública aos interesses dos administrados, a 2.ª parte do mesmo preceito, vem *restringir a latitude* reconhecida na 1.ª parte.

Os principais limites ao acesso de informação administrativa são os indicados pelo artigo 17.º, n.º 1, 2.ª parte, do CPA: a) segurança interna e externa do Estado; b) investigação criminal, ou seja, matérias ao abrigo do segredo de justiça; c) sigilo fiscal; d) privacidade das pessoas. Quanto a este último limite, convém articular com o disposto no artigo 18.º sob a epígrafe “princípio da proteção dos dados pessoais”. Segundo este artigo, os particulares têm direito à “*privacidade dos seus dados pessoais, à segurança e integridade dos suportes, sistemas e aplicações utilizados para o efeito*”. Mas, não são apenas as informações pessoais dos particulares individualmente considerados que merecem tutela legal, mas também as das suas famílias.

Os dados pessoais encontram salvaguarda constitucional, nos termos do artigo 26.º (n.º 1 – “a todos são reco-

nhecidos os direitos à (...) *reserva da intimidade da vida privada e familiar* e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação”; n.º 2 – “a lei estabelecerá garantias efectivas contra a obtenção e utilização abusivas, ou contrárias à dignidade humana, *de informações relativas às pessoas e famílias*”.

Em termos constitucionais, a salvaguarda reconhecida aos direitos pessoais encontra respaldo nos artigos 34.º (“inviolabilidade do domicílio e da correspondência”) e 35.º (“utilização da informática”).

Nos termos do disposto no artigo 34.º, n.º 1 “são invioláveis, quer o domicílio, quer o *sigilo da correspondência* e dos demais *meios de comunicação privada*” e, de acordo com o n.º 4 do mesmo preceito, “é proibida a ingerência das autoridades públicas na correspondência, nas telecomunicações e nos demais meios de comunicação”, excetuados os casos de levantamento desse sigilo por virtude de investigação criminal.

Por seu turno, o preceito do artigo 35.º estipula no seu n.º 1, o direito de todos os cidadãos, em condições de igualdade, aceder aos dados informatizados que lhes digam diretamente respeito. Porém, este artigo densifica este direito noutras vertentes, reconhecendo o direito a exigir a retificação, atualização, de conhecer a finalidade a que a respetiva recolha e tratamento se destinam.

Importa salientar que, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)<sup>4</sup>, o particular tem ainda o direito a exigir a eliminação do registo dos seus dados pessoais (“direito ao esquecimento”, nos termos do artigo 17.º RGPD).

O n.º 2, do artigo 35.º da CRP, garante a proteção dos dados pessoais informatizados do cidadão, designadamente através de uma entidade administrativa independente: a Comissão Nacional de Proteção de Dados. A par desta entidade, existe a entidade administrativa independente “Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos” que funciona junto da Assembleia da República e tem por especial missão zelar pelo bom cumprimento das regras atinentes ao acesso a informação administrativa.

Relativamente a dados pessoais de “terceiros”, o n.º 4 do artigo 35.º da CRP, expressamente proíbe o acesso aos dados de terceiros, salvo se existir legítima funda-

mentação, que se encontre prevista legalmente.

Não são apenas os registos informatizados que gozam de especial tutela, constitucional *supra* indicada e pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados<sup>5</sup>, mas também, de idêntico modo, os registos ou ficheiros manuais (n.º 7, artigo 35.º, da CRP).

#### 4.1. O “abuso do direito” do administrado no acesso à informação

O administrado, no exercício do seu direito de acesso à informação, terá de pautar-se pelos princípios de boa-fé, lealdade e adequação do seu pedido ao seu interesse. O seu direito, tal como qualquer outro direito, terá de se conformar dentro dos limites impostos pela boa-fé, pela lei, pelos bons costumes e pelo fim económico e social desse direito.

Do teor do artigo 334.º do Código Civil<sup>6</sup> é ilegítimo ao titular de um qualquer direito exceder manifestamente aqueles limites. Por conseguinte, o administrado terá de exercitar o seu direito de um modo “equilibrado e racional ponderado em cada caso face ao exercício abusivo ou em desequilíbrio” (Gonçalves, 2002: 45).

De acordo com este Autor, será ilegítimo o acesso à informação, “quando o requerente desenvolva uma atividade manifestamente danosa e inútil ou provoque uma desproporção inadmissível entre a vantagem própria (acesso à informação pública) e o sacrifício que impõe” (Gonçalves, 2002: 45).

Neste contexto, após a justa ponderação de interesses em análise, à Administração Pública impõe-se o dever de recusa na prestação desta informação.

Casos paradigmáticos exemplificativos de *abuso* por parte do administrado são pedidos repetitivos e sistemáticos ou demasiado vagos, dirigidos simultaneamente a várias entidades públicas, sem que se retire desse pedido ou conjunto de pedidos, qualquer utilidade prática (Gonçalves, 2002: 45).

São igualmente discutíveis os pedidos de informação por parte de um privado, seja pessoa singular ou coletiva (empresa), sobre um concorrente. Neste caso concreto, os documentos não sendo nominativos, estariam à partida

ao abrigo do livre acesso à informação. Contudo, os pedidos de acesso a informação dos denominados “segredos de empresa” associados à livre e leal concorrência merecem tutela do Direito e têm de ser casuisticamente ponderados pela Administração Pública.

Situação diferente é a outra relativa ao sigilo fiscal de outrem, caso em que o acesso a essa informação tributária é pura e simplesmente negada, por tal constituir violação dos direitos constitucionais à privacidade da pessoa visada, assim como, desrespeito ao artigo 17.º, n.º 1, 2.ª parte do CPA (“sem prejuízo do disposto na lei em matérias relativas à segurança interna e externa, à investigação criminal, ao sigilo fiscal e à privacidade das pessoas”).

#### 4.2. A “colisão de direitos”

Em face do requerimento do particular em obter uma determinada informação ou obter uma certidão ou outro documento administrativo, competirá à Administração Pública proceder à ponderação, *in casu*, tendo em consideração a *concordância prática* dos vários interesses que se perfilam relevantes.

Na verdade, poderão existir *interesses conflituantes*. Por um lado, um administrado ou associação que pretenda a abertura e transparência administrativa num determinado procedimento e, por outro lado, um cidadão ou organização que pretenda a manutenção do sigilo sobre determinada matéria ou esteja em causa a reserva da vida privada.

Não serão raros os casos de confronto ou colisão entre a garantia do acesso dos cidadãos à informação procedimental e aos arquivos e registos administrativos e, a proteção de dados pessoais, reserva da vida privada e dos outros dados protegidos pela lei, sobretudo à luz da fortíssima proteção trazida ao ordenamento jurídico pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.

No que concerne ao direito à informação, após a revisão do Código do Procedimento Administrativo, existem determinados aspetos significativos que importa assinalar: a) a regulação do acesso aos arquivos e registos administrativos terá de passar a ser feita por lei própria e não em “diploma próprio”; b) em vez de ser invocada a “intimidade” das pessoas, a terminologia utilizada

passa a ser “privacidade”; c) aditamento de um novo fundamento para vedar o acesso aos arquivos e registos administrativos: o sigilo fiscal, encarado como uma garantia do contribuinte, impondo à Administração Tributária o dever de correta utilização da informática (Figueiredo Dias, 2015: 380-382).

Este dever radica na própria Constituição da República Portuguesa (artigo 35.º), sendo essencial à boa-fé, lealdade e confiança depositada pelo contribuinte no Estado. A adequação e a correta utilização informática tem sido desenvolvida, quer pela doutrina, quer pela jurisprudência como um instrumento indispensável à eliminação da devassa da vida privada do contribuinte.

É, neste contexto, que certos Autores trazem à colação o direito à autodeterminação informativa ou informacional, fruto do labor do Tribunal Constitucional alemão (Figueiredo Dias, 2015: 384).

No seu cerne, este direito consiste na ideia de que o cidadão é mais que um mero “objeto de informações”, dispondo da liberdade de criar, modificar, eliminar ou tratar, seja de que forma entender, dentro dos limites impostos pela lei, as informações que a si dizem respeito (*ibidem*, 384). Este direito ganha especial relevo à luz do Regulamento Geral de Proteção de Dados, sobretudo no que se refere ao “direito ao esquecimento”.

### CONCLUSÃO: O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO *CONDITIO SINE QUA NON* DA “BOA ADMINISTRAÇÃO” E DO ESTADO DE DIREITO DEMOCRÁTICO

Tal como referido no ponto 1, o direito à informação é constituído por uma miríade de dimensões que, encaras conjuntamente, reforçam a posição jurídico-subjetiva do particular perante a Administração Pública, contribuindo para um maior equilíbrio entre as partes.

As exigências de objetividade, de imparcialidade e de legalidade impostas à atividade administrativa apenas são concretizáveis, na justa medida em que seja assegurado o direito à informação. Este direito é um direito constitucionalmente análogo, com idêntica força vinculativa à dos direitos, liberdades e garantias (artigos 17.º e 18.º, respetivamente, da CRP).

Por conseguinte, o dever de informar e de esclarecer, de passar certidões e de permitir o acesso a documentos e a registos administrativos que são, no fundo, o direito à informação, impõem-se à Administração Pública, sob pena de esta violar a Constituição da República Portuguesa.

Longe vão os tempos em que o ato de informar consistia num mero “*ato de graça*”, dependente da “boa vontade” da Administração Pública típica do Estado absolutista.

O advento do Estado de Direito Democrático (artigo 2.º CRP) trouxe consigo a consciencialização do legislador e da Administração Pública para a necessidade do “aprofundamento da democracia participativa”.

Quanto maior for a democraticidade de um Estado de Direito, maior será a sua vinculação aos direitos, liberdades e garantias e, acima de tudo, a sua necessidade de dar a conhecer, voluntária e espontaneamente, sem ter de ser interpelado para o efeito, toda a sua tramitação, modo de atuar, decisões e deliberações.

À medida que progressivamente se densifica o nível de transparência da Administração Pública (v.g. Estado), maior será a sua legitimidade perante o cidadão e, deste modo, mais fácil se torna a implementação das suas decisões e programas devido à respetiva aceitação pública.

A informação é condição decisiva para o exercício da própria cidadania, a qual se quer livre e esclarecida. A cidadania exercida no seu *esplendor* contribui para mais e melhor democracia.

Pelo exposto, é curial concluir que quanto mais aprofundado e implementado for o direito à informação do administrado, mais forte será a democracia e mais reforçados tornar-se-ão os pilares do Estado de Direito Democrático assentes no pluralismo, participação, controlo da esfera pública e respeito pelos direitos dos cidadãos.

A Administração Pública será eficiente e prosseguirá, *a final*, o seu propósito último: alcançar o “Bem-Estar da Coletividade”.

## NOTAS

<sup>1</sup> Sobre o conceito de dados pessoais, importa trazer à colação o artigo 4.º, considerando 1), do Regulamento Geral de Proteção de Dados, bem como, o artigo 5.º, o qual densifica os princípios que devem nortear o tratamento desses dados, sob pena de ilegalidade. O artigo 15.º, por seu turno, enuncia o direito de acesso do titular dos dados. Por conseguinte, ao falarmos de acesso à informação administrativa, para além da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, teremos de ter em consideração o RGPD e as suas imposições de proteção de dados pessoais. Ambos os regimes legais devem articular-se harmoniosamente.

<sup>2</sup> O “novo” CPA foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro.

<sup>3</sup> O DL n.º 92/2010, de 26 de julho, no artigo 6.º criou o “balcão único eletrónico”.

<sup>4</sup> Entrou em vigor a 25 de maio de 2018, com força obrigatória geral em todos os Estados-membros.

Importa, de igual modo, ter em consideração a Recomendação Rec (2002) 2, adotada pelo Conselho da Europa em 21 de fevereiro de 2002. Recomendação aos Estados-membros sobre o acesso a documentos administrativos.

<sup>5</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e revoga a Diretiva 95/46/CE.

<sup>6</sup> Artigo 334.º do Código Civil: “é ilegítimo o exercício de um direito quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”.

## BIBLIOGRAFIA

ANTÓNIO, Isa (2018a), “AAdministração Pública Eletrónica: vantagens e perigos para os direitos fundamentais dos administrados”, in *Direito na Lusofonia. Direito e novas tecnologias. V Congresso Internacional de Direito na Lusofonia*, Braga, Escola de Direito da Universidade do Minho e Centro de Investigação em Justiça e Governação (JUSGOV), pp. 155-166.

\_\_\_\_ (2018b), “Direitos e Mecanismos Graciosos do Cidadão no Procedimento do Ato Administrativo sob a perspetiva da lei portuguesa”, in *Revista de Direito da Administração Pública*, Ano 4, 1 (1), pp.15-34.

AROSO DE ALMEIDA, Mário (2015a), *Teoria Geral do Direito Administrativo. O novo regime do Código do Procedimento Administrativo* (3.ª ed.), Coimbra: Almedina.

\_\_\_\_ (2015b), *Manual de Processo Administrativo*, Coimbra: Almedina.

AROSO DE ALMEIDA, Mário; CADILHA, Carlos Alberto Fernandes (2017), *Comentário ao Código de Processo nos Tribunais Administrativos* (4.ª ed.), Coimbra: Almedina.

CAETANO, Marcello Caetano (2003 [1977]), *Princípios Fundamentais do Direito Administrativo* (2.ª reimp. port.), Coimbra: Almedina.

CORDEIRO, Gabriel; PRATAS, Sérgio, *O acesso à informação nas autarquias locais: as prerrogativas dos eleitos* [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: [http://www.cada.pt/uploads/autarquias\\_locais.pdf](http://www.cada.pt/uploads/autarquias_locais.pdf).

COUTINHO, Juliana Ferraz; PERLINGEIRO, Ricardo (coord.) (2018), *Direito Administrativo de Garantia. Contributos sobre os Mecanismos de Proteção dos Administrados*, Porto: Centro de Investigação Jurídico-Económica da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

DIREÇÃO-GERAL DOS DIREITOS DO HOMEM; CONSELHO DA EUROPA (2004), *O Acesso aos Documentos Administrativos. Guia* [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: <http://www.cada.pt/uploads/guia.html>.

FIGUEIREDO DIAS, José Eduardo (2015), “O direito à informação no novo Código do Procedimento Administrativo”, in Carla Amado Gomes, Ana Fernanda Neves e Tiago Serrão (coord.), *Comentários ao novo Código do Procedimento Administrativo* (2.ª reimp.), Lisboa: Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, pp.371-397.

FIGUEIREDO DIAS, José Eduardo; PAULA OLIVEIRA, Fernanda (2017), *Noções Fundamentais de Direito Administrativo* (5.ª ed.), Coimbra: Almedina.

FREITAS DO AMARAL, Diogo (2001), *Curso de Direito Administrativo* – vol. II (3.ª ed.), Coimbra: Almedina.

\_\_\_\_ (2009 [2006]), *Curso de Direito Administrativo* – vol. I (3.ª ed.), Coimbra: Almedina.

GONÇALVES, José Renato (2002), *Acesso à Informação das Entidades Públicas*, Coimbra: Almedina.

PRATAS, Sérgio (2007), *O acesso à informação administrativa no século XXI* [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: [http://www.cada.pt/uploads/estudos/O\\_Acesso\\_Informacao\\_Administrativa\\_no\\_seculo\\_XXI.pdf](http://www.cada.pt/uploads/estudos/O_Acesso_Informacao_Administrativa_no_seculo_XXI.pdf).

RAIMUNDO, Miguel Assis (2015), “Os princípios no novo CPA e o princípio da boa administração, em particular”, in Carla Amado Gomes, Ana Fernanda Neves e Tiago Serrão (coord.), *Comentários ao novo Código do Procedimento Administrativo* (2.ª reimp.), Lisboa: Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, pp. 151-188.

Estudos e Publicações da CADA, *Acesso à informação do setor público* [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: <http://www.cada.pt/modules/smartsection/item.php?itemid=40>.

Estudos e Publicações da CADA, *Acesso aos Documentos Administrativos – Princípios doutrinários* [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: <http://www.cada.pt/modules/smartsection/item.php?itemid=47>.

Sobre a missão, competências, composição e estatuto dos membros da CADA, *Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas* [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: [http://www.cada.pt/uploads/Gestao\\_de\\_Riscos\\_2012.pdf](http://www.cada.pt/uploads/Gestao_de_Riscos_2012.pdf).

## LEGISLAÇÃO

Código Civil.

Código de Processo nos Tribunais Administrativos.

Código do Procedimento Administrativo.

Constituição da República Portuguesa.

Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto – regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos.

Recomendação Rec (2002) 2, adotada pelo Conselho da Europa em 21 de fevereiro de 2002: Recomendação aos Estados-membros sobre o acesso a documentos administrativos.

Regulamento Geral de Proteção de Dados.

## OUTRAS FONTES

Recomendação do Provedor de Justiça n.º 9/A/2006, Proc. n.º R-3212/05, Data 21-09-2006 [Consult. a 09.07.2018]. Disponível em: <https://www.provedor-jus.pt/?action=5&idc=67&idi=3469>.

Pareceres da Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA), [Consult. a 09.07.2018]. Disponíveis em:

<http://www.cada.pt/uploads/parecer-223-2013.pdf>.

<http://www.cada.pt/uploads/parecer-132-2014.pdf>.

<http://www.cada.pt/uploads/pareceres/2016/192.pdf>.

# “FRÁGIL, SINTO-ME FRÁGIL”: VULNERABILIDADES DO TELETRABALHADOR

SUSANA FERREIRA DOS SANTOS\*  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

## RESUMO

Alguns direitos dos teletrabalhadores são vulneráveis, pela sua potencial falta de efetividade. Daremos enfoque ao tempo de trabalho, uma vez que existem muitas opressões à exequibilidade das regras relacionadas com os limites máximos do período normal de trabalho, situações duvidosas de tempo de trabalho ou tempo de descanso, o que significa que está em causa o próprio controlo do tempo de trabalho, assim como o cumprimento da obrigação em manter um registo dos tempos de trabalho. O exercício dos direitos coletivos é também instável, bem como o poder de negociação dos teletrabalhadores, no contexto das estruturas de representação coletiva. Será ainda abordada a delicada temática sobre a segurança e saúde no trabalho e sobre o regime dos acidentes de trabalho, reflexão obrigatória, até porque na modalidade de teletrabalho domiciliário, o local de trabalho do trabalhador é o seu próprio domicílio.

## PALAVRAS-CHAVE

Teletrabalho; Globalização; Tecnologias da informação e comunicação; organização do trabalho.

## ABSTRACT

Some teleworkers' rights are vulnerable, because of their potential lack of effectiveness. We will focus on working time, as there are many oppressions to the feasibility of the rules related to the maximum limits of the normal working period: dubious situations related to working time or a rest period, which means that is at stake the control of the working time; as well as the compliance with the obligation to maintain a record of working time. The exercise of collective rights is also unstable, as well as the bargaining power of teleworkers, in the context of the structures of the industrial relations. It will be also addressed the delicate issue of occupational safety

and health and the system of occupational accidents, mandatory reflection, even because in home-based telework, the worker's workplace is his/her own home.

## KEYWORDS

Telework; Globalisation; Information and communication technologies; Work organisation.

## INTRODUÇÃO

No teletrabalho, o trabalho é realizado à distância, isto é, fora das instalações do empregador, recorrendo de forma intensa às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), pelas quais as partes estabelecem uma conexão e comunicam<sup>1</sup>. A utilização das TIC é condição *sine qua non* para a existência do teletrabalho<sup>2</sup>. Na prestação subordinada de teletrabalho terá que existir uma conexão entre empregador e trabalhador durante o período de trabalho, reveladora da subordinação virtual, processando eletronicamente a informação e mediante a utilização permanente de meios de telecomunicação (Santos, 2017: 650-651).

O princípio da igualdade de tratamento é perentório ao afirmar que os teletrabalhadores têm os mesmos direitos dos trabalhadores que executam a sua atividade nas instalações do empregador. Esta máxima, preconizada pelo Acordo-Quadro Europeu sobre o Teletrabalho<sup>3</sup> e pelo respetivo regime jurídico português<sup>4</sup>, é frágil e instável, pela sua débil efetividade. Questões como o controlo do tempo de trabalho de um teletrabalhador, a efetivação dos seus direitos coletivos e o cumprimento das regras sobre a matéria de segurança e saúde no trabalho são delicadas e exigem uma cuidada reflexão.

\* Professora adjunta na Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo, do Instituto Politécnico de Bragança. Licenciada em Direito e Mestre em Ciências Jurídico-Civilísticas pela Universidade Católica Portuguesa, no Porto. Doutorada em Direito Privado pela Faculdade de Direito da Universidade da Corunha. susanafs@ipb.pt.

## 1. TEMPO DE TRABALHO

Os teletrabalhadores estão sujeitos aos limites máximos do período normal de trabalho diário e semanal, de acordo com o princípio da igualdade já referenciado. Na prática, existe muito ceticismo na concretização de variados direitos: não se perderá a exequibilidade da proteção na parentalidade? Alguns direitos, tais como licença parental, dispensas para consultas pré-natais ou para amamentação ou aleitação, faltas para assistência a filho, entre outros, não estarão ameaçados? A nosso ver, a contratação coletiva tem, neste âmbito, um papel crucial, de modo a contornar as dificuldades de aplicação daquelas regras. A solução poderá passar pelo estabelecimento de limites temporais, estatuidos soluções equilibradas, tendo em conta as especificidades da atividade de determinado teletrabalhador e tendo como barreira as regras legais imperativas<sup>5</sup>.

Nem todas as atividades teletrabalháveis poderão disfrutar da flexibilidade, uma característica frequentemente intrínseca ao teletrabalho, uma vez que o empregador poderá exigir que o teletrabalhador esteja disponível e que cumpra o horário de trabalho seguido nas suas instalações. Não obstante, em regra, o teletrabalhador realiza a sua atividade por objetivos, gerindo e organizando o seu tempo de trabalho como bem entende, sendo apenas relevante que cumpra as metas estabelecidas pelo empregador. Em consequência, tal poderá, eventualmente, significar um desrespeito pelas regras sobre o tempo de trabalho, respetivos períodos normais de trabalho, intervalos de descanso e descansos diários. Por outras palavras, poderá ser difícil conciliar a flexibilidade com o cumprimento da lei. De facto, o setor terciário da economia incrementou o aparecimento de trabalhadores com grande autonomia, “atenuando-se a conotação meramente quantitativa da prestação de trabalho” e inverte-se o paradigma de horário de trabalho clássico e geral para um horário variável e individual (Thibault Aranda, 2000: 80-83). Nos casos em que não seja estipulado um horário rígido, será importante estabelecer-se contratualmente um determinado período em que o empregador poderá contactar o trabalhador; nestas situações, o teletrabalhador pode nem sequer estar a trabalhar naquele intervalo de tempo, mas terá que estar disponível.

Assim sendo, poderão existir situações de “toxicomania numérica”, isto é, um descomedimento do trabalho, prática cada vez mais comum em inúmeras estruturas empresariais. As tecnologias proporcionam comunicações fáceis e rápidas, permitindo que os trabalhadores estejam “permanentemente acessíveis” (presença *online* permanente), alterando profundamente as relações laborais no que respeita ao tempo de trabalho, não se diferenciando de forma clara entre o tempo de trabalho propriamente dito e o tempo para outras atividades (Isabelle de Benalcázar referida em Moreira, 2011: 27). A “toxicomania numérica” é, deste modo, incrementada pela chamada “teledisponibilidade”<sup>6</sup>, em que, à distância de um clique, os meios tecnológicos proporcionam uma comunicação fácil entre a entidade empregadora e o trabalhador, podendo este ser instruído a qualquer hora do dia, com uma simples chamada telefónica ou uma videochamada, uma mensagem pelo *short message service* ou por *e-mail*. Por estas razões, fala-se de um novo “direito de privacidade do século XXI” (Moreira, 2012: 967)<sup>7</sup>, que representa o direito à desconexão dos trabalhadores, sejam trabalhadores clássicos, sejam teletrabalhadores, a bem da sua saúde física e psicológica, a bem da sua vida pessoal e familiar.

### 1.1. Tempo de trabalho ou tempo de descanso?

A existência de limites à duração do trabalho “constitui uma salvaguarda necessária da personalidade e dignidade do trabalhador” (Leitão, 2012: 249-250) e é uma imposição constitucional<sup>8</sup>. Em primeiro lugar, há que entender o conceito de tempo de trabalho e como se faz a sua contagem. Na Diretiva 2003/88/CE, que reuniu duas diretivas<sup>9</sup>, o tempo de trabalho é definido como o período durante o qual o trabalhador está a trabalhar ou se encontra à disposição do empregador e no exercício da sua atividade, de acordo com a legislação e/ou a prática nacional. Desta forma, considera-se período de descanso o tempo que não se inclui na noção de tempo de trabalho. O legislador português utilizou aquele duplo critério, em que tempo de trabalho será “qualquer período de tempo durante o qual o trabalhador exerce a sua atividade ou permanece adstrito à realização da prestação”<sup>10</sup>.

Parece-nos, assim, que a teledisponibilidade assume contornos diversos consoante a modalidade do contrato de trabalho e será mais facilmente compatível com um contrato de trabalho a tempo completo e com exclusividade na prestação da atividade; e de difícil conciliação com contratos de trabalho a tempo parcial e situações de pluriemprego. Para todos os efeitos, a teledisponibilidade conta para efeitos da contagem do tempo de trabalho? Tendo em conta a definição de tempo de trabalho, parece-nos que não. Em contrapartida, não é verdadeiramente tempo livre, uma vez que os comportamentos pessoais dos teletrabalhadores estão condicionados pela situação de disponibilidade e de um eventual regresso ao trabalho, a qualquer momento, em qualquer local (e nesta situação não há quaisquer dúvidas de que esse tempo será tempo de trabalho). Estamos, assim, perante um tempo híbrido: não é tempo de trabalho, mas não é de veras tempo de descanso, daí que Alain Supiot fale num “tertium genus” (referido por Thibault Aranda, 2000: 93). Compreende-se assim a tomada de posição de Thibault Aranda (*idem*: 96), que assume a necessidade de regulação, por lei ou por convenção coletiva, dos limites temporais e da respetiva retribuição da teledisponibilidade (...).

### 1.2. Algumas Reflexões sobre o tempo de trabalho

Existem inúmeros aspetos da vida laboral de um teletrabalhador que em nada diferem dos de um trabalhador do modelo clássico. Começando pelo trabalho noturno, na hipótese de se estar perante um teletrabalhador com um horário flexível, que trabalha por objetivos e que prefira realizar a sua atividade à noite, não será, com certeza, considerado um trabalhador noturno<sup>11</sup>. Nestes casos, a razão para um acréscimo de retribuição, que é o facto de se estar perante um trabalho mais penoso é inexistente. Assim sendo, “a realização de trabalho em horário noturno por iniciativa do trabalhador não deverá ter ulteriores repercussões” (Thibault Aranda, 2000: 90). No que concerne ao trabalho por turnos, não será frequente a sua prática no teletrabalho<sup>12</sup>, mas não deixa de ser uma hipótese a equacionar. Nas situações em que a flexibilidade do horário de trabalho não é possível e assiste-se à observância

de um horário rígido, este poderá ser perfeitamente compatível com o trabalho por turnos (basta pensar no caso de um teletrabalhador que preste serviços de informação ou de televendas, numa empresa com atendimento 24 horas por dia). Já no que diz respeito à prestação de trabalho suplementar, o teletrabalhador dificilmente reclamará o pagamento pela sua prestação, mas na verdade a prática deveria coincidir com o preconizado legalmente. A circunstância de o trabalhador exercer a sua atividade à distância não significa que a prestação da sua atividade não seja conciliável com a prestação de trabalho suplementar. Por outras palavras, não existem, mais uma vez, quaisquer motivos para uma diferença de tratamento do teletrabalhador relativamente a um trabalhador do modelo tradicional. Por sua vez, no regime jurídico sobre as férias, o teletrabalhador terá “um estatuto igual a um trabalhador de categoria profissional equivalente no setor económico de que se trate” (Thibault Aranda, 2000: 99). O direito à desconexão durante o gozo das férias assume uma importância crucial, a fim de o propósito legal do direito a férias ser concretizado, em prol da recuperação física e psíquica do teletrabalhador. O facto de o local de trabalho ser o mesmo do espaço de ócio e de confraternização pessoal e familiar pode gerar alguma ambiguidade, não obstante esta circunstância terá de ser gerida de uma forma sensata pelo próprio teletrabalhador.

### 1.3. Controlo do tempo de trabalho

Questionamos se é possível e de que forma poderá ser controlada a observância das regras sobre o tempo de trabalho, e em particular, no teletrabalho domiciliário, considerada por Jean-Emmanuel Ray (1996: 353) “o himalaia jurídico do teletrabalho”. Não será pelo facto de o teletrabalhador desenvolver a sua atividade fora das instalações do empregador, que “o teletrabalho deve ficar excluído da jornada”, uma vez que com maior ou menor complexidade, com maior ou menor precisão, é sempre possível controlar o tempo de trabalho de um teletrabalhador (Thibault Aranda, 2000: 82)<sup>13</sup>.

A distância física não impede o controlo do tempo de trabalho pelo empregador. O teletrabalhador deverá encon-

trar-se em permanente conexão com o computador central do empregador; desta forma é possível fazer uma “avaliação direta e imediata do tempo real de trabalho e um controlo das pausas ou descansos obrigatórios e o respeito do número máximo de horas diante do ecrã” (Thibault Aranda, 2000: 68-69). Existem, hoje em dia, inúmeros dispositivos de controlo, cuja instalação será lícita apenas e se os teletrabalhadores tiverem sido informados<sup>14</sup>. Trata-se de programas que medem a produtividade dos trabalhadores e que geram, inclusive, relatórios da sua rentabilidade<sup>15</sup>.

Mesmo que assim não fosse, poderiam ainda ser considerados os meios de controlo dissimulados. Senão atente-se ao facto de o trabalho ser frequentemente baseado na apresentação de resultados, fazendo com que o empregador meça o trabalho de forma qualitativa e não quantitativa. Mais ainda ao facto de o empregador ter plena consciência do que solicitou ao trabalhador e, como tal, terá uma noção do tempo plausível para a realização da tarefa incumbida.

#### 1.4. Registos dos Tempos de Trabalho

O empregador tem a obrigação de manter um registo dos tempos de trabalho dos seus trabalhadores, prevista no artigo 202.º CT. Este registo deverá estar num “local acessível”, para que as entidades administrativas quando e se o solicitarem, possam consultar esse registos, de forma imediata<sup>16</sup>. A lei exige que esse registo abranja trabalhadores isentos de horário de trabalho e tenha de ter as indicações das horas do início e do fim do tempo de trabalho, as respetivas interrupções ou intervalos, a fim de se apurar o número de horas de trabalho, quer diárias, quer semanais.

O legislador português não previu apenas a situação do trabalhador que desempenha a sua atividade no chamado modelo clássico ou típico: a lei fala “[n]o trabalhador que preste trabalho no exterior da empresa”. Nesta situação o registo poderá ser feito de duas maneiras: para aqueles que embora exerçam a sua atividade fora das instalações, se desloquem aí diariamente ou amiúde, “após o seu regresso à empresa”; caso contrário, o registo, cor-

retamente visado, deverá ser enviado ao empregador “no prazo de 15 dias a contar da prestação”. O não cumprimento destas regras constitui uma contraordenação grave. Não obstante ser uma obrigação legal, parece-nos que o empregador terá todo o interesse em gerir os seus recursos humanos e organizar os respetivos tempos de trabalho, ainda que se trate de uma microempresa ou de uma pequena empresa. Os registos dos tempos de trabalho têm de estar disponíveis nas instalações do empregador, acessíveis aos trabalhadores, bem como a quem possa interessar, no âmbito das suas competências inspetivas, como é o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT). Se o trabalhador for um teletrabalhador domiciliário, num telecentro ou móvel, esse registo em que local deverá ficar disponível?

Existe jurisprudência dos tribunais de 1.ª instância que tem defendido, a propósito de trabalhadores que desempenham funções de vigilância e de segurança para clientes do empregador, a “dilação” ao empregador dos 15 dias para ter esses registos nas instalações; contrariamente há, de igual modo, jurisprudência que considera que esses registos deverão ser mantidos nas instalações dos terceiros. Esta última orientação já foi seguida por tribunais superiores, uma vez que é precisamente nas instalações de terceiros que esses trabalhadores prestam a sua atividade, e como tal, não deixa de ser o seu local de trabalho<sup>17</sup>.

Esta divergência é facilmente transposta para o âmbito do teletrabalho subordinado, mais concretamente na prestação da atividade em telecentros ou centros de trabalho comunitário. A nossa posição quanto a esta quezília vai no sentido de considerar que os registos de tempo deverão estar naqueles telecentros e naqueles centros de trabalho comunitário, por serem estes os lugares que correspondem ao local de trabalho dos teletrabalhadores. Na hipótese de estar em causa a modalidade de teletrabalho móvel, seja de forma imediata, seja com o prazo dilatatório dos 15 dias, os registos terão que ser mantidos na sede do empregador. O teletrabalhador móvel presta a sua atividade fora da sede da entidade empregadora, de forma itinerante, mas com recurso a tecnologias de informação e de comunicação, condição *sine qua non* para ser qualificado como teletrabalhador. Não obstante e em regra existirá uma estreita conexão à sede, uma vez

que frequentemente existirão deslocações às instalações do empregador.

Questiona-se agora em que local as entidades empregadoras estão obrigadas a ter os registos dos tempos de trabalho nos casos do teletrabalho domiciliário? A ACT entende que relativamente aos trabalhadores cujo local de trabalho não é materialmente coincidente com o estabelecimento do empregador, o que acontece no regime do teletrabalho, a observância da lei cumpre-se se o registo estiver no estabelecimento “a que o trabalhador se encontra adstrito em condições de permitir a sua consulta e controlo”<sup>18</sup>. O legislador não o refere e a doutrina é omissa quanto a esta temática. Entendemos assim que os registos de tempo deverão ser enviados ao empregador, com determinada periodicidade, a fim de conservar os registos de tempo de trabalho do(s) seu(s) teletrabalhador(es). Quanto à referida periodicidade, a ACT não se pronunciou, mas parece-nos que se poderá colmatar a lacuna recorrendo analogicamente à regra prevista no n.º 3 do artigo 202.º CT. Assim sendo, os registos deverão ser enviados no prazo de 15 dias, a contar da prestação de trabalho. Este será o prazo máximo, pelo que as partes podem e devem estabelecer prazos mais curtos. Mais ainda, parece-nos defensável que o teletrabalhador envie esses registos semanalmente, através do correio eletrónico, uma forma simples, sem perda de tempo e sem quaisquer custos.

## 2. DIREITOS COLETIVOS

O teletrabalhador, por força da lei, tem o direito de se candidatar às estruturas de representação coletiva. É importante garantir a efetividade do exercício dos seus direitos coletivos e do seu poder de negociação.

O relacionamento entre teletrabalhador e organização sindical poderá sair enfraquecido, tendo em conta o distanciamento físico entre o trabalhador e as instalações da entidade empregadora<sup>19</sup>. Por outras palavras, “o isolamento tende a gerar a falta de solidariedade e o desaparecimento da dimensão coletiva do trabalho” e estes trabalhadores ainda “se sindicalizarão provavelmente menos que os restantes” (Gomes, 2007: 739). Por conseguinte,

poderão ter menores hipóteses em participar e exercer os seus direitos coletivos, até porque poucos acreditarão, por exemplo, no exercício do direito à greve pelos teletrabalhadores<sup>20</sup>. Mais ainda, “(...) o local de trabalho é circunstância que levanta um problema de aplicação do conceito de greve em sentido material e do seu exercício efetivo pelo trabalhador” (Rodríguez-Sañudo, 1999: 119).

Não obstante, a distância física poderá ser um obstáculo facilmente contornável pelas tecnologias, em que os instrumentos de trabalho poderão ser o meio de acesso ao exercício dos direitos sindicais do teletrabalhador. Está em causa a “sociabilidade informática”, ou seja, a comunicação do teletrabalhador por via eletrónica com o seu empregador, trabalhadores e teletrabalhadores, bem como com as associações sindicais (Redinha, 2001: 105-106). Mercader Uguina (2002: 117-118) fala inclusive de um futuro Direito sindical virtual.

Desta forma, na impossibilidade de estar presente fisicamente, sempre poderá participar nas reuniões através de videoconferência e a distribuição da informação sindical poderá ser feita através destes instrumentos. Temos muitos exemplos de páginas criadas nas redes sociais, pelos sindicatos e pelas comissões de trabalhadores, onde se fornecem informações e indicações a todos os interessados, sejam ou não associados ou membros daquelas entidades, respetivamente. O aproveitamento das tecnologias pelas estruturas de representação coletiva pode ser, quiçá, uma forma de fortalecer a ação sindical. Na esteira de Thibault Aranda, “é perfeitamente legítima uma interpretação evolutiva do direito de reunião (“tele-reunião”), ou quadro de anúncios (página web)”, bem como na “telemontagem”, no “voto telemático” e inclusivamente na possibilidade de a greve ser articulada por via telemática, “desde a convocatória até à declaração de adesão, passando naturalmente pela mesma interrupção do trabalho que se realizaria desligando o videoterminal” (Thibault Aranda et al., 1998: 225-226).

No que diz respeito ao teletrabalho transfronteiriço ou internacional, será imprescindível distinguir entre aqueles casos em que o empregador tem uma filial ou sucursal no país onde o trabalhador presta a sua atividade e os casos em que não dispõe de qualquer estabelecimento. Na primeira hipótese, “a organização das relações cole-

tivas de trabalho ficarão sujeitas à lei local e não à lei do lugar de estabelecimento principal ou à lei do contrato de trabalho, de modo a que os teletrabalhadores fiquem integrados, em princípio, nos sistemas de representação coletivos instaurados nesse estabelecimento” (Serrano Olivares, 2004: 268). Já nas outras situações em que não há qualquer estabelecimento do empregador no país onde os teletrabalhadores desenvolvem a sua atividade, estes “ficarão, em princípio, integrados nos sistemas de representação do estabelecimento empresarial radicado noutro país como eleitores e como elegíveis, na medida em que o centro de trabalho do qual dependem funcionalmente se localiza nesse país” (*ibidem*).

Neste contexto, questiona-se se se pode aplicar uma convenção coletiva de trabalho a determinado teletrabalhador que presta a sua atividade num outro país, sem que se preveja uma cláusula nesse sentido. Na esteira do Acordo-Quadro Europeu sobre o Teletrabalho, Raquel Serrano Olivares entende que “a aplicação extraterritorial do convénio coletivo não exigirá nem previsão expressa convencional, nem acordo expresso das partes, pois resulta evidente a conexão do trabalhador com o âmbito negocial de referência” (*idem*: 271-272).

### 3. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E ACIDENTES DE TRABALHO

A legislação portuguesa não se olvidou da temática sobre a segurança e saúde no trabalho e sobre o regime dos acidentes de trabalho ou doenças profissionais. Conquanto não existem normas especiais e específicas para os teletrabalhadores, limitando-se a lei a remeter para as regras gerais aplicáveis a qualquer trabalhador. Temos o regime jurídico da promoção de segurança e saúde no trabalho na Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro; se bem que estas regras estejam formatadas para a envolvente empresarial e não para as situações de teletrabalho.

As condições de segurança e saúde no trabalho de um teletrabalhador, bem como os acidentes de trabalho, levantam problemas jurídicos delicados, tanto mais se pensarmos no teletrabalhador domiciliário. Na esteira de Júlio Gomes existem “riscos acrescidos em matéria de

segurança e higiene no trabalho e até de saúde psicológica” (2007: 738), tendo em conta a provável interferência entre a vida pessoal e a profissional. Assim sendo, a prevenção assume um papel fundamental e, na verdade, os sistemas jurídicos europeus, desde o século XIX, revelaram esta preocupação (Ramalho, 2012: 740).

A entidade empregadora tem a responsabilidade de definir uma política de segurança e de saúde no trabalho para os teletrabalhadores. Por outras palavras, terá de adaptar as condições de trabalho à situação particular do teletrabalhador, certificando-se sobre a salubridade e garantindo a segurança no trabalho (Xavier, 2005: 237). Desde logo, os instrumentos de trabalho, em regra fornecidos pelo empregador, deverão ser seguros e os trabalhadores deverão saber manuseá-los, de acordo com as instruções fornecidas pelo empregador. Mais ainda, sempre que haja uma evolução tecnológica que melhore as condições de trabalho, esta deverá ser inserida no local de trabalho do teletrabalhador. Em todo o caso, qualquer local de trabalho, transversal a qualquer modalidade de contrato de trabalho, deverá ser construído segundo regras de ergonomia. É fundamental avaliar as “condições mínimas de segurança relacionadas com a iluminação, temperatura, ambiente sonoro, espaço físico, extinção de incêndios, material de primeiros socorros, material e ferramentas de trabalho (...)” (Fundación MásFamilia, 2012: 61).

Se estiver em causa o teletrabalho domiciliário, há que compatibilizar aquele dever com o direito fundamental do cidadão-trabalhador à inviolabilidade do seu domicílio. Em primeiro lugar, parece-nos que a organização e a adaptação da casa como local de trabalho deverão caber ao teletrabalhador. O empregador deverá disponibilizar um regulamento sobre as políticas de saúde e segurança estabelecidas para a empresa. Não existindo um regulamento, no mínimo, deverá entregar ao teletrabalhador um formulário que identifique as condições de trabalho. Como forma de contornar a dificuldade em fiscalizar o local de trabalho, poderá existir uma cláusula contratual a autorizar a realização de inspeções. Na falta de estipulação contratual, deverá o teletrabalhador permitir a entrada de um técnico contratado pelo empregador para vistoriar o local, a fim de asseverar o cumprimento das medidas de prevenção e de proteção. Desta forma, o trabalhador tem um

papel proeminente neste âmbito, uma vez que se encontra adstrito a um conjunto de deveres, a observar de forma meticulosa, existindo até uma obrigação de segurança da sua própria responsabilidade<sup>21</sup>: preencher devidamente o formulário, caso exista, para que a entidade empregadora conheça e identifique os riscos existentes e os anule; cumprir as regras de segurança prescritas pelo empregador; e utilizar e manusear os instrumentos de trabalho com zelo e correção.

Parece-nos que serão de enaltecer algumas práticas empresariais, como é o caso do conhecido banco espanhol BBVA que celebra um acordo escrito, como é exigido legalmente, com cada teletrabalhador, ao qual junta um documento de saúde laboral com referências detalhadas sobre esta matéria em particular (Fundación MásFamilia, 2012: 74). Temos, de igual modo, algumas práticas de entidades públicas dignas de registo: a Comunidade de Castilla y León impende sobre os teletrabalhadores o preenchimento de um questionário de auto-verificação em matéria de riscos laborais, fornecido pelo serviço competente em matéria de segurança e saúde laboral dos trabalhadores públicos. Há ainda que destacar, de forma panegírica, a formação profissional dada pela Escola de Administração Pública de Castilla y León sobre a prevenção de riscos laborais.

No caso de a prestação de teletrabalho ser desenvolvida num centro-satélite, esta situação em nada difere da prestação desenvolvida nas instalações do empregador, competindo a este averiguar sobre as condições de segurança desse mesmo local. Mesmo que se trate de um telecentro situado num diferente Estado do estabelecimento do empregador, alguém terá que se deslocar fisicamente ao local ou subdelegar esta competência num técnico contratado para efeito, para que implemente um sistema de gestão de prevenção, à luz das regras do Estado onde se situa o telecentro. Na hipótese de estarmos perante um centro comunitário, local onde trabalham trabalhadores de inúmeros empregadores, caberá ao responsável pelo centro, interlocutor com todas as entidades empregadoras, cumprir a tarefa de planear e implementar um sistema de gestão de prevenção da empresa, fazer uma avaliação de riscos profissionais e executar medidas de prevenção e de proteção.

Consideramos ainda fundamental o “dever/direito de vigilância da saúde dos teletrabalhadores” (Serrano Olivares, 2004: 266). Neste contexto, algumas das consequências da prestação da atividade em regime de teletrabalho para a saúde são exatamente as mesmas das dos trabalhadores típicos, desde que desempenhem as mesmas funções. Os teletrabalhadores deverão efetuar exames médicos periódicos, com especial incidência na especialidade da oftalmologia, devido à utilização intensiva do computador. O uso frequente deste equipamento poderá originar o que os especialistas da medicina apelidam de CVS – *Computer Vision Syndrome*<sup>22</sup>. Porém, os riscos profissionais não se limitam a esta disfunção: para além do stress, podemos ainda acrescentar os problemas típicos de um trabalho sedentário, mais concretamente doenças circulatórias e/ou musculares. Na hipótese do teletrabalho transfronteiriço ou internacional, o empregador deverá, de igual modo, suportar os custos de exames médicos periódicos no país de estabelecimento, à semelhança do teletrabalho interno.

No que concerne à questão do controlo da prestação de trabalho, está em causa não só a fiscalização pela entidade empregadora, mas também o “controlo exercido por parte das entidades públicas que fiscalizam em geral o exercício das condições de trabalho” (Rebelo, 2004: 115-116). As entidades públicas podem e devem fiscalizar os locais onde o teletrabalhador desempenha a sua atividade, em prol da saúde e segurança do trabalhador. No caso português, em consonância com o artigo 169.º n.º 1 CT, encontra-se o artigo 5.º n.º 1 da Lei n.º 101/2009, de 8 de setembro, que estabeleceu o regime jurídico do trabalho no domicílio e que prevê que “o trabalhador no domicílio é abrangido pelos regimes jurídicos relativos à segurança e saúde no trabalho e a acidentes de trabalho e doenças profissionais, assumindo para o efeito o beneficiário da atividade a posição de empregador”. Podemos assim, pelo facto de estarmos perante casos semelhantes, aplicar analogicamente o artigo 13.º n.º 1 e n.º 2 da lei mencionada, o que significa desde logo que, neste caso, o serviço inspetivo da ACT tem competência para fiscalizar o trabalhador que exerce a sua atividade no domicílio. Assim sendo e por força daquele artigo a fiscalização apenas se poderá efetuar “no espaço físico onde é exercida a ati-

vidade”, “entre as 9 e as 19 horas”, “na presença do trabalhador ou de pessoa por ele designada com idade igual ou superior a 16 anos”.

Quanto à questão dos acidentes de trabalho, estamos perante “um problema sobretudo de direitos humanos” (Batista, 2008: 136). Na esteira de Albino Mendes Batista, a solução não será defender “um discurso que impute toda a responsabilidade em matéria de segurança e saúde no trabalho aos empregadores e às empresas”; esta delicada temática exige sim “um esforço concertado dos governos, dos empregadores, dos trabalhadores e da comunidade em geral” (*ibidem*: 137). Falar de acidentes de trabalho é falar da responsabilidade civil extracontratual, mais concretamente em responsabilidade civil objetiva, com a observância dos respetivos pressupostos. Além do mais, existem situações de exclusão da responsabilidade por acidente de trabalho, como é o caso de acidentes que sejam provocados pelo trabalhador sinistrado. Qualquer cláusula contratual que consagre a exclusão ou redução dos direitos do trabalhador no que diz respeito à responsabilidade do empregador pelos acidentes de trabalho será considerada nula.

A Lei dos Acidentes de Trabalho (LAT), aprovada pela Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro, considera que um acidente de trabalho é um evento súbito e imprevisto, que deverá ocorrer no tempo e no lugar de trabalho e que produz uma lesão física ou psíquica ao trabalhador<sup>23</sup>. Por sua vez, a doença profissional respeita a uma situação lenta e impercível, que tem a sua origem no trabalho desempenhado ao longo do tempo.<sup>24</sup> Note-se que na hipótese teórica da existência de patologias prévias, quando concorrem com os acidentes no tempo e no lugar de trabalho, “devem ter inicialmente a qualificação de acidentes comuns” (Valdés Alonso, 2014: 143). Os critérios, quer o temporal, quer o geográfico, sofrem uma extensão legal e, assim sendo, ficam abrangidos os acidentes ocorridos fora do tempo e do local de trabalho, quando os serviços prestados forem executados por determinação do empregador ou por este consentidos<sup>25</sup>.

Assim sendo, se o local de trabalho for o domicílio do trabalhador<sup>26</sup>, não obstante a prestação da atividade ocorrer num espaço da vida privada do trabalhador, sempre que estiverem em causa fatalidades relacionadas com o

desempenho das suas funções, estas serão qualificadas como acidentes de trabalho. Desta forma, por força do critério geográfico, será considerado acidente de trabalho aquele que ocorra no seu próprio domicílio; por seu turno, esse acidente terá que acontecer durante o tempo de trabalho. Uma das mais marcantes características do teletrabalho domiciliário é a flexibilidade, o que dificulta a delimitação concetual do “acidente de trabalho”, passando a ser assim um elemento extremamente conflituoso. Parece-nos que se se aplicar a extensão do conceito, seja possível qualificar determinados acidentes do teletrabalhador domiciliário como acidentes de trabalho; contudo, se o teletrabalhador interrompe o seu trabalho para ir fazer compras ao supermercado, “o desastre então ocorrido não se qualifica como acidente de trabalho, porque ele se encontra fora do controlo, direto ou indireto, do empregador” (Martinez, 2013: 799-800). Por sua vez, nesta modalidade de teletrabalho, os acidentes *in itinere* estão afastados, a não ser quando haja deslocações às instalações do empregador. No que diz respeito aos teletrabalhadores móveis, a noção ampla de local de trabalho faz com que fiquem protegidos, uma vez que o seu local de trabalho é disseminado.

## CONCLUSÕES

A flexibilidade inerente ao teletrabalho poderá significar um desrespeito pelas regras sobre a duração e organização do tempo de trabalho e originar situações de “toxicomania numérica”. As tecnologias proporcionam comunicações fáceis, permitindo que os trabalhadores estejam permanentemente acessíveis, não se diferenciando de forma clara entre o tempo de trabalho e o tempo de descanso, daí que se defenda o direito de desconexão dos trabalhadores. Mais ainda, esta *teledisponibilidade* não conta para efeitos da contagem do tempo de trabalho, mas não é verdadeiramente tempo livre; a solução será estipular por lei, por contrato ou por convenção coletiva os limites temporais, bem como o acréscimo retributivo em virtude daquele constrangimento.

O empregador tem a obrigação de manter um registo dos tempos de trabalho dos seus trabalhadores, para que as entidades administrativas/inspetivas o possam consul-

tar. No que concerne ao teletrabalhador no domicílio, defendemos que esses registos deverão ser enviados ao empregador no prazo de 15 dias, a contar da prestação de trabalho, o mesmo prazo previsto para os trabalhadores que prestam trabalho no exterior da empresa.

A efetividade do exercício dos direitos coletivos e do poder de negociação dos teletrabalhadores tem que ser garantida. A distância física poderá ser um obstáculo facilmente contornável pelas tecnologias, um meio privilegiado de acesso ao exercício dos direitos sindicais e uma forma de fortalecer a ação sindical.

Na definição de uma política de segurança e de saúde no trabalho, o empregador deve disponibilizar um regulamento ou, pelo menos, entregar ao teletrabalhador um formulário, a fim de identificar as condições de trabalho. O trabalhador, adstrito a um conjunto de deveres, tem a obrigação de preencher o formulário, para que a entidade empregadora conheça e identifique os riscos existentes, anulando-os; deve cumprir as regras de segurança prescritas pelo empregador; e manusear os instrumentos de trabalho com zelo e correção.

Como forma de contornar a dificuldade em inspecionar/fiscalizar o domicílio do trabalhador, até por imperativos constitucionais, será determinante a existência de uma cláusula contratual nesse sentido. Na sua falta, o teletrabalhador deverá permitir a entrada de um técnico contratado pelo empregador para vistoriar o local, a fim de asseverar o cumprimento das medidas de prevenção e de proteção. Além do mais, poderá existir ainda o controlo exercido pelas entidades administrativas, mas essa fiscalização apenas deverá ser circunscrita ao espaço físico onde a atividade é exercida, num horário conveniente, de acordo com o padrão do homem médio.

Tendo em conta a noção legal de acidente de trabalho, se o local de trabalho for o domicílio, sempre que estiverem em causa fatalidades relacionadas com o desempenho das suas funções, estas serão qualificadas como acidentes de trabalho. Para além deste critério geográfico, tem que estar presente o critério temporal, só que a flexibilidade dificulta a sua delimitação concetual. Desta forma, sempre que o trabalho tenha sido prestado por determinação do empregador ou por ele consentido, o critério temporal sofrerá uma extensão.

## NOTAS

<sup>1</sup> Cf. artigos 165.º a 171.º do Código do Trabalho (CT).

<sup>2</sup> A doutrina espanhola realça que não deverá ser considerado como teletrabalhador uma pessoa que ao desempenhar a sua atividade laboral não utilize mais do que uma agenda e uma caneta esférica. Cf. Barrero Fernández (1999: 8).

<sup>3</sup> Desde o início da década de 90, a União Europeia tem considerado o teletrabalho como uma das medidas emergentes para o lançamento da Sociedade da Informação e enaltecido algumas das suas principais valências. Este interesse culminou na celebração do paradigmático Acordo-Quadro Europeu sobre o Teletrabalho, assinado no dia 16 de julho de 2002 pelos principais parceiros sociais europeus.

<sup>4</sup> Cf. Artigo 169.º CT.

<sup>5</sup> A título exemplificativo, o Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão e a Confederação Geral dos Sindicatos Independentes, em 2004, estipulou que o horário, seja fixo ou não, não deverá anteceder as 8 horas da manhã, nem exceder as 22 horas, estando previsto um período normal de trabalho semanal de 40 horas, que poderá ser distribuído no máximo em 5 dias e no mínimo em 4. Já no que diz respeito ao intervalo de descanso, impõe uma hora de intervalo e dois intervalos intercalares na jornada de trabalho, com a duração de 15 minutos cada.

<sup>6</sup> Para mais desenvolvimentos cf. RAY (2001: 37 a 48).

<sup>7</sup> No que diz respeito ao excesso de horas de trabalho, a autora acrescenta, na página 970, que “(...) na maior parte dos casos, não há uma ordem expressa do empregador nesse sentido. Há, sim, uma interiorização desta ideia pelos trabalhadores e uma gestão realizada por objetivos de tal forma que, após algum tempo, são os próprios trabalhadores a não conseguirem separar a vida profissional da vida privada e a levar, *voluntariamente*, trabalho para casa”.

<sup>8</sup> Cf. artigo 59.º n.º 1 d) e n.º 2 b) CRP.

<sup>9</sup> Referimo-nos à Diretiva n.º 93/104/CE, do Conselho, de 23 de novembro, relativa a determinados aspetos da organização do tempo de trabalho, posteriormente alterada pela Diretiva n.º 2000/34/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de Junho, que alargou o seu âmbito de aplicação.

<sup>10</sup> Artigo 197.º n.º 1 CT.

<sup>11</sup> Sobre o conceito legal de período de trabalho noturno e de trabalhador noturno, cf. artigos 223.º e 224.º CT.

<sup>12</sup> Nas convenções coletivas pesquisadas não encontramos regras previstas para o trabalho por turnos.

<sup>13</sup> O autor denota que as maiores adversidades verificam-se naqueles casos em que “o tempo não é o único elemento a ter em conta como medida da atividade. O conteúdo da prestação, mais do que o tipo de conexão com a empresa, determina a submissão mais ou menos flexível à jornada e horários de trabalho (...)” (Thibault Aranda, 2000: 82).

<sup>14</sup> “Muitas vezes, as empresas, no intuito de obviarem à dificuldade de controlo do tempo de trabalho, mandam instalar um sistema de computador, que lê os cartões de identificação e deteta variações no horário de trabalho; trata-se de uma variante moderna do relógio de ponto” Cf. Rodrigues (2011: 123).

<sup>15</sup> Por exemplo, o programa “MySammy”.

Cf. <http://www.mysammy.com/>.

<sup>16</sup> Este imperativo legal vai “no sentido de facilitar a ação inspetiva”. Cf. Carvalho (2011: 339).

<sup>17</sup> O Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 5 de dezembro de 2012, considerou que “a razão está do lado daqueles que defendem existir um dever de elaboração e manutenção das entidades empregadoras (...) de um ‘registo do tempo de trabalho’, devidamente atualizado e acessível, em cada uma dessas instalações, que para os empregados que aí executam as correspondentes funções, constituem o seu local de trabalho”. Na mesma decisão, acrescenta-se que “só assim é possível um atual, real, verdadeiro, correto e eficaz controlo e fiscalização por parte da ACT e de outras autoridades do tempo de trabalho efetivamente prestado por todos os trabalhadores que no local laboram e da sua conformidade/desconformidade, quer com o horário e período normal de trabalho concretamente estabelecido, quer com as normas jurídicas aplicáveis, possibilitando ainda o conhecimento e orientação dos próprios trabalhadores que aí prestam serviço e da entidade beneficiária do mesmo”. Cf. <http://www.dgsi.pt/>.

<sup>18</sup> Mais concretamente o Gabinete do Diretor da ACT, Centro Local do Grande Porto, ao qual dirigimos a nossa questão no ano de 2015.

<sup>19</sup> Maria Regina Redinha considera que “o teletrabalho constitui mais um desafio para a organização coletiva”. Cf. Redinha (2001: 105).

<sup>20</sup> Transcrevendo a opinião de Maria Regina Redinha, “Ninguém ousará duvidar que ao teletrabalhador é reconhecido o direito de greve, mas poucos julgarão plausível ser o seu exercício frequente”. Cf. Redinha (2001: 105).

<sup>21</sup> Sobre esta “obrigação de segurança do trabalhador”, cf. Favennec-Héry (2007: 687).

<sup>22</sup> Os oftalmologistas apresentam como principais sintomas: dores de cabeça, cansaço, olhos irritados, vermelhos ou secos, tonturas, políopia, entre outros. Tudo se deve ao facto de se olhar para o monitor do computador por prolongados períodos de tempo.

<sup>23</sup> Além disso, a lei portuguesa alarga o conceito de acidente de trabalho “aos infortúnios que ocorram com quem não seja trabalhador por conta de outrem, de modo a abranger aqueles que tenham contratos equiparados (como o caso do trabalho no domicílio)”. Cf. Martinez (2013: 792).

<sup>24</sup> Esta distinção reveste-se de grande importância, por força da perspectiva dualista no sistema jurídico português, em que “a matéria dos acidentes de trabalho não é integrada no sistema da segurança social, sendo a respetiva responsabilidade atuada através de um sistema de seguro privado (...), a matéria das doenças profissionais é inserida no sistema de segurança social”. Cf. Ramalho (2012: 745). Note-se que, por força do artigo 4.º da Lei Preambular do CT, este regime estende-se, entre outros trabalhadores, aos trabalhadores autónomos, mas economicamente dependentes do credor da atividade.

<sup>25</sup> Cf. artigo 9.º n.º 1 h) LAT.

<sup>26</sup> No que respeita ao seguro de acidentes de trabalho, na hipótese do teletrabalho domiciliário e no caso de não existir um espaço fixo e determinado para trabalhar, poderá ser extremamente complexo diferenciar o espaço laboral do espaço familiar.

## BIBLIOGRAFIA

BARRERO FERNÁNDEZ, Antonio (1999), *El Teletrabajo*, Madrid: Agata.

BATISTA, Albino Mendes (2008), *Acidentes de trabalho: contexto social, processo e cultura dos tribunais*, *Prontuário de Direito do Trabalho*, 79-80-81, pp. 135-156.

CARVALHO, António Nunes de (2011), “Notas sobre o Regime do Tempo de Trabalho na Revisão do Código do Trabalho”, in Paulo Morgado de Carvalho (coord.), *Código do Trabalho – A revisão de 2009*, Coimbra: Coimbra Editora.

FAVENNEC-HÉRY, Françoise (2007), “L’obligation de sécurité du salarié”, in *Droit Social*, 6, pp. 687-696.

FUNDACIÓN MÁSFAMILIA (2012), *El Libro Blanco del teletrabajo en España*, Madrid: Fundación MásFamilia.

GOMES, Júlio (2007), *Direito do Trabalho, Volume I – Relações individuais de Trabalho*, Coimbra: Coimbra Editora.

LEITÃO, Luís Teles de Menezes (2012), *Direito do Trabalho*, Coimbra: Almedina.

MARTINEZ, Pedro Romano (2013), *Direito do Trabalho*, Coimbra: Almedina.

MERCADER UGUINA, Jesús (2002), *Derecho del Trabajo, Nuevas Tecnologías y Sociedad de la Información*, Valladolid: Editorial LEX NOVA.

MOREIRA, Teresa Coelho (2011), “As novas tecnologias de informação e comunicação e o poder de controlo electrónico do empregador”, in *Estudos de Direito do Trabalho*, Coimbra: Almedina, pp. 11-34.

\_\_\_ (2012), “As Novas Tecnologias de Informação e Comunicação: um Admirável Mundo Novo do Trabalho?”, in *Estudos de Homenagem ao Prof. Doutor Jorge Miranda*, Volume VI, Coimbra: Coimbra Editora, pp. 953-973.

RAMALHO, Maria do Rosário Palma (2012), *Tratado de Direito do Trabalho. Parte II – Situações Laborais Individuais*, Coimbra: Almedina.

RAY, Jean-Emmanuel (1996), “Le Droit du Travail à l’Épreuve des NTIC: une nécessaire adaptation”, in *Droit Social*, 4, pp. 351-358.

\_\_\_ (2001), *Le Droit du Travail à l’Épreuve des NTIC*, Paris: Éditions Liaisons.

REBELO, Glória (2004), “Reflexão sobre o teletrabalho: entre a vida privada e a vida profissional”, in *Questões Laborais*, 23, Ano XI, pp. 98-116.

REDINHA, Maria Regina (2001), “O teletrabalho”, in *Questões Laborais*, 17, Ano VIII, pp. 87-107.

RODRIGUES, Patrícia Pinto (2011), “O Teletrabalho: Enquadramento Jus-Laboral”, in António Monteiro Fernandes (org.), *Estudos de Direito do Trabalho*, Coimbra: Almedina, pp. 89-164.

RODRÍGUEZ-SAÑUDO, Fermín (1999), “La Integración del Teletrabajo en el Ámbito de la Relación Laboral”, in *Trabajo Subordinado y Trabajo Autónomo en Delimitación de fronteras del Derecho del Trabajo, Estudios en Homenaje al Professor José Cabrera Bazán*, Edición preparada por Jesús Cruz Villalón, Colección Andaluza de Relaciones Laborales, Vol. II, Madrid: Technos, pp. 103-122.

SANTOS, Susana Ferreira dos (2017), “Algumas Notas sobre o Eterno Mundo Novo: o Teletrabalho”, in Bernardo da Gama Lobo Xavier et al. (coord.), *Estudos de Direito do Trabalho em Homenagem ao Professor António Monteiro Fernandes – Parte II*, Vila Nova de Famalicão: Nova Causa Edições Jurídicas, pp. 641-673.

SERRANO OLIVARES, Raquel (2004), “Jurisdicción Competente y La Ley Aplicable Al Ciberempleo Transnacional: algunas propuestas sobre cómo afrontar el riesgo de ‘dumping social’”, in *Derecho social y nuevas tecnologías, Cuadernos de Derecho Judicial*, Madrid: Consejo General del Poder Judicial, pp. 213-278.

THIBAUT ARANDA, Javier (2000), *El teletrabajo: análisis jurídico-laboral*, Madrid: Consejo Economico y Social.

THIBAUT ARANDA, Javier et al. (1998), “El teletrabajo”, in *Acciones e Investigaciones Sociales*, 8, pp. 201-234.

VALDÉS ALONSO, Alberto (2014), “La conflictiva valoración del ‘tiempo de trabajo’ en la presunción de existencia de accidente laboral. (Comentario de la STS de 4 de octubre de 2012)”, in *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*, 12, pp. 133-149.

XAVIER, Bernardo da Gama Lobo (2005), *Iniciação ao Direito do Trabalho*, Lisboa: Verbo.

Regime Jurídico do Trabalho no Domicílio, Lei n.º 101/2009, de 8 de setembro.

## LEGISLAÇÃO

Código do Trabalho.

Constituição da República Portuguesa.

Lei dos Acidentes de Trabalho, Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro.

Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (com as últimas alterações introduzidas pela Lei n.º 28/2016, de 23 de agosto).



Revista Científica do IS CET

número 9 - 2ª série 2019

# Percursos & IDEIAS

## Cadernos de Comércio Internacional





# GOING WEST: NAS FRONTEIRAS ENTRE A AMÉRICA REAL E A AMÉRICA IMAGINADA

A. JOÃO SEABRA DO AMARAL\*  
ISCET

## RESUMO

Desde a chegada de Colombo ao Novo Mundo, a imaginação humana construiu infindáveis possibilidades de realização na extensa paisagem americana. Desde o mito puritano da Terra Prometida, que levaria à conquista do Oeste, o mito do sonho americano de sucesso e prosperidade até à fé sólida no mundo capitalista que erigiu, muitas foram as barreiras vencidas e fronteiras conquistadas por gente em demanda do seu quinhão. Porém, a configuração mitificada do país nem sempre corresponde ao real vivido e experienciado pelas suas gentes: nos limiares dos seus espaços outras realidades irrompem, onde êxito e fracasso se digladiam e esvaíam a promessa inicial.

A partir de algumas obras de escritores americanos, este artigo pretende abordar esta temática, exemplificando as contradições entre os desígnios que se planeiam e as realidades que os destroem.

## PALAVRAS-CHAVE

América; Oeste; fronteiras; expectativas; realidade.

## ABSTRACT

Since the arrival of Columbus to the New World, the human imagination has built endless possibilities of accomplishment in the extensive American landscape. From the Puritan myth of the Promised Land, which would lead to the westward movement, the myth of the American dream of success and prosperity, to the solid faith in the capitalist world, many barriers were overthrown and frontiers conquered by people in demand of their share. However, the mythical configuration of the country does not always picture the real, experienced one: in the thresholds of its spaces, other realities erupt where success and failure undermine and empty the initial promise. Based on some works of American authors, this article intends to approach this theme, exemplifying the contradictions between planned projects and complex realities that eventually destroy them.

## KEYWORDS

America; West; frontiers; expectations; reality.

*A gallant  
knight  
In sunshine  
and in  
shadow,  
Had journeyed  
Long,  
Singing a song,  
In search of  
Eldorado.  
(...)  
“Where can it  
be –  
This land of  
Eldorado?”*

“Eldorado”, Edgar Allan Poe  
*The Complete Poems*, p. 110.

*This is the Place they hoped before  
Where I am hoping now*

“P 1264”, Emily Dickinson  
*Emily Dickinson’s Poems*, p. 710.

A ideia de América, formatada pelo imaginário europeu que a inventou e posteriormente conquistou, tem sido, ao longo dos tempos, território para projecções míticas e utópicas, sonhos ambiciosos e experiências contraditórias. O imaginado construído sobre as promessas originárias da América e a realidade, vivido posteriormente no terreno, realça dissonâncias gritantes que comprometem a vitalidade do Destino Manifesto, a esperança da Terra Prometida e o ímpeto de *self-reliance* que Emerson (1982 [1841]: 175-204) tanto exaltou. Acresce que, desde o limiar conhecido até ao limite conquistado, tanto a oferta de amplo espaço como o conceito profético de *city upon hill*<sup>1</sup>, e também a esperança de edificação de uma Nova Jerusalém, contribuíram para a promessa do lugar que constan-

\* jamaral@iscet.pt.

temente se reclama, o da Terra Prometida, e para “a América como processo de realização, a América como caminho, viagem ou ponte – numa palavra, a América como sentido” (Santos, 1987: 163).

O Oeste – *the open road* como lhe chama Whitman (1998 [1885]: 120), *the territory ahead of the rest* no dizer de Mark Twain (1994 [1884]: 220), ou *the road to heaven* segundo Kerouac (1999 [1957]: 171) – foi o sentido por excelência de um tempo histórico pleno de potencialidades pela vontade de vencer e pela esperança em alcançar, sentidas pelo povo americano. Primeiro, cioso de liberdade e afirmação, configurado na viagem dos primeiros puritanos rumo ao Novo Mundo e no espírito de missão de que eles vinham imbuídos; depois, esbatendo barreiras de confronto e ocupação do novo espaço, de expansão e conquista, de aventura e de domínio da *wilderness*, de construção da trave mestra em que assenta a nação americana legitimada pela procura incessante do paraíso – o alargamento da fronteira. E esta, sempre fluida, transformou-se numa peregrinação permanente, numa vontade de superação e afirmação de novas competências, numa procura de identidade, num constante recomeço e também na promessa da nação. Recorde-se a este propósito o quadro de Emanuel Leutze, *Westward the Course of Empire Takes Its Way*, de 1861 – destinado ao edifício do Capitólio, em Washington D.C. –, que tão bem expressa a crença no Destino Manifesto e da promessa do lugar a Oeste (Groseclose, 1975: 96). No mesmo sentido vai a frase de John B. L. Soule “Go West, young man!”, popularizada por Horace Greeley, editor do jornal *New York Tribune*, que a publicou na edição de 13 de Julho de 1865 (Williams, 2006: 41)<sup>2</sup>, e que traduz na perfeição o espírito pioneiro americano, a utopia colonizadora do Oeste e a visão expansionista do século XIX, que Walt Whitman canta em “*Pioneers! O Pioneers!*” (1998 [1855]: 184):

*All the pulses of the world,  
Falling in they beat for us, with the Western movement beat.  
Holding single or together, steady moving to the front, all for us,  
Pioneers! O Pioneers!*

A visão de Thomas Jefferson concretizada na expedição de Lewis e Clark, a delimitação da fronteira a norte

pelo paralelo 49, a rápida expansão territorial que se seguiu através da anexação e aquisição de território e, ainda, a corrida ao ouro da Califórnia, em 1849, convergiam imparáveis na conquista do desconhecido e reforçavam a movimentação de massas pela demanda do Oeste, rumo ao Pacífico, na esperança de romper barreiras, vencer montanhas inóspitas e alcançar o seu lote de terra prometida, cada um qual Ulisses no seu esforço sobre-humano de vencer – “*to strive, to seek, to find and not to yield*” (Tennyson, 2007 [1842]: 50). Frederick Jackson Turner (2014 [1893]: 7) chega mesmo a conferir à conquista do Oeste a razão do desenvolvimento da América: “*The existence of an area of free land, its continuous recession, and the advance of American settlement westward, explain American development*”. De seguida, aponta a necessidade daí resultante para a gestão de novas competências com vista ao funcionamento harmonioso das instituições no novo país em formação:

*The peculiarity of American institutions is, the fact that they have been compelled to adapt themselves to the changes of an expanding people – to the changes involved in crossing a continent, in winning a wilderness, and in developing at each area of this progress out of the primitive economic and political conditions of the frontier into the complexity of city life* (Turner, 2014 [1893]: 8).

Do mesmo modo, afirma que a vida de fronteira determinou que as barreiras dos vários conhecimentos se esbatessem, que outras práticas e vivências se instalassem, que outra realidade emergisse, ao mesmo tempo que se geravam novas reflexões e se configuravam novas formas de ser e agir que viriam a moldar os povos colonizadores:

*The result is that to the frontier the American intellect owes its striking characteristics. That coarseness and strength combined with acuteness and inquisitiveness; that practical, inventive turn of mind, quick to find expedients; that masterful grasp of material things, lacking in the artistic but powerful to effect great ends; that restless, nervous energy; that dominant individualism, working for good and for evil, and withal that buoyancy and exuberance which comes with freedom – these are traits of*

*the frontier, or traits called out elsewhere because of the existence of the frontier (Idem: 74-75).*

Mas no Oeste fecha-se a fronteira, tal como previra Turner, e a visão primeira de uma América pastoril – “*a fresh, green breast of the new world*”, como aponta Scott Fitzgerald (2004 [1925]: 180) – transfere-se agora para um destino urbano, que se afirma por oposição ao espaço selvagem e ao espírito de fronteira vividos pelos colonizadores (Lehan, 1998: 167). Porém, a realidade das transformações aceleradas daí decorrentes e a perda gradual da ligação à natureza desmentem promessas recebidas, abalam esperanças construídas e potenciam a desagregação comunitária e a descrença num paradigma de progresso.

Na verdade, abundantes são as obras que contrariam a visão entusiasta, confiante e fraterna de Walt Whitman (1998 [1885]: 129, 112, 95-111) em “*Crossing Brooklyn Ferry*”, “*Salut au Monde*” ou “*Calamus Poems*”, nas quais se configura uma América outra, onde se evidenciam a ausência e a negação de mitos fundadores através de dramas citadinos peçados de solidão, estranhamento e opacidade; mas também onde o espaço urbano gera e sustenta uma complexa tessitura de desenraizamento e artificialidade, materialismo e mistério, sedução e fracasso, vislumbrando-se um horizonte de promessa na recorrente ilusão do sonho americano, cuja demanda tantas vezes se converte em armadilha, fechamento e recusa, enfim, onde a América real contradiz a América imaginada.

Como exemplo avulso, refira-se *Cosmopolis*, de Don DeLillo (2004 [2003])<sup>3</sup>, onde o jovem bilionário do mercado financeiro Eric Packer – “*rich, famous, brainy, powerful and feared*” (Idem: 121) – vive, no decorrer de um dia, à semelhança do Ulisses joyceano, uma odisseia de situações inesperadas em que testemunhará o desaparecimento da sua fortuna provocado pelo sistema financeiro, pelo domínio dos mercados bolsistas e pelo carácter ilusório da cultura capitalista. Acresce, ainda, que tal odisseia transformar-se-á numa viagem para a morte.

Concentrado apenas em si e no lucro dos seus negócios, “*he was self-made*” (Idem: 72), envolto num automatismo diário que lhe provoca repetido enfado, Eric Packer sente o vazio e a solidão após mais uma noite de insónia:

“*Nothing existed around him. There was only the noise in his head, the mind in time*” (Idem: 6). Cedo pela manhã deambula pelo espaço do seu triplex de 48 divisões, “*the tallest residential tower in the world*” (Idem: 8), com passo nervoso e vacilante, e observa o movimento bolsista, que lhe traz uma improvável surpresa:

*He walked through the apartment, forty-eight rooms. He did this when he felt hesitant and depressed, striding past the lap pool, the card parlor, the gymnasium, past the shark tank and screening room. He stopped at the borzoi pen and talked to his dogs. Then he went to the annex, where there were currencies to track and research reports to examine. The yen rose overnight against expectations (Idem: 7).*

Rodeado de excêntrico exagero consumista e tecnológico, que afinal não evitam o seu ar deprimido e inquieto, que iria ele fazer? “*He didn’t know what he wanted. Then he knew. He wanted to get a haircut*” (Idem: 8)<sup>4</sup>. E o desejo fortuito de um mero corte de cabelo leva-o à decisão de atravessar a cidade rumo a West-Side Manhattan, ao barbeiro da sua infância, pois precisa de sentir a sua identidade no meio globalizado em que se move. Apesar do trânsito caótico da cidade (há visita presidencial, protesto antiglobalização, funeral de artista rap), insiste no seu propósito, que alterará completamente o seu futuro. Dirige-se à fila de limusines brancas estacionadas na rua – “*There were ten cars, five in a curbside row in front the tower, on First Avenue, and five lined up on the cross street, facing west*” (Idem: 9), cujos motoristas aguardam as ordens dos seus donos, todos pertencentes à alta finança:

*[T]hey waited for the investment banker, the land developer, the venture capitalist, for the software entrepreneur, the global overlord, of the satellite and cable, the discount broker, the beaked media chef, for the exiled head of state of some smashed landscape of famine and war (Idem: 10).*

Packer instala-se na sua longa e luxuosa limusine – “*not only oversized but aggressively and contemptuously so, metastasizingly so, a tremendous mutant thing that stood astride every argument against it*” (Idem: 10) – com motorista, segurança e equipamento informático, este,

aliás, o verdadeiro universo em que vive, confia e com que controla os seus negócios.

As horas passam-se, o caos rodoviário mantém-se, a moeda japonesa continua a subir, mas o rumo cumpre-se: “*The car moved incrementally westward*” (*Idem*: 43). E por entre os encontros de variado cariz, pessoais e profissionais, que se sucedem na limusine, Packer acompanha a devastadora crise financeira da bolsa e o esvair de todas as suas certezas: entra em bancarrota pelos investimentos errados que fez, colapsa a sua vida pessoal pelas traições à sua mulher e, por fim, encontra a morte, causada por Benno Levin, um antigo funcionário que ele despedira:

*“You need to die no matter what”.*

*“I could tell you my situation has changed in the course of the day”.*

*“I have my syndromes, you have your complex. Icarus falling. You did it to yourself. Meltdown in the sun. (...) You have to die for how you think and act. For your apartment and what you paid for it. (...) For how much you had and how much you lost, equally. No less for losing it than making it. For the limousine that displaces the air that people need to breath in Bangladesh. This alone”* (*Idem*: 231).

Eric Packer, que personifica o capitalismo, acaba por desconstruir o sonho tão americano de empreendedorismo, ascensão social e enriquecimento e, ainda, por revelar a América real: entre as fronteiras do desejo e da sua realização, surgem variantes que fazem ruir os planos ou impedem que se concretizem, por mais seguros que pareçam; e até o valor tão americano atribuído ao automóvel como símbolo de velocidade, liberdade e autonomia se manifesta impotente e ilusório.

Refira-se, também, a falência do sonho americano em *The Great Gatsby*, de F. Scott Fitzgerald (2004 [1925])<sup>5</sup>: o vislumbre da luz verde à distância, que se funde com a visão dos primeiros exploradores e que Gatsby quer a todo o custo alcançar, revela-se definitivamente inatingível pelos limites do tempo, pela impossível recuperação do passado. Gatsby quer sobreviver ao sonho ancorado na esperança do passado de conquistar Daisy. Para a impressionar, e depois de conseguir grande e misteriosa riqueza que supostamente lhe daria acesso à classe alta ameri-

cana a que Daisy pertencia, tenta criar um universo sedutor com adereços que só a riqueza permite, num gasto descontrolado de dinheiro: a mansão onde mora, “*a factual imitation of some Hôtel de Ville in Normandy (...), and a marble swimming pool, and more than forty acres of lawn and garden*” (*Idem*: 5), a exuberância das festas que dá, “*men and girls came and went like moths among the whisperings and the champagne and the stars*” (*Idem*: 39), a opulência do *Rolls-Royce* em que se desloca:

*It was a rich cream color, bright with nickel, swollen here and there in its monstrous length with triumphant hat-boxes and supper-boxes, and terraced with a labyrinth of wind-shields that mirrored a dozen suns* (*Idem*: 64).

A história de sucesso e prosperidade que Gatsby exhibe esbarra, porém, na crueza da realidade: ele não é mais do que um exemplo de “*newly rich people*” (*Idem*: 107), o oposto de “*old Money*” a que Daisy pertencia. Apesar dos desafios que enfrentou, da luta interior que entreteceu e da esperança persistente que manteve, foi-lhe impossível recuperar o passado e ultrapassar as fronteiras sociais existentes – e assim emergiu a falência do seu desígnio:

*(...) I thought of Gatsby wonder when he first picked out the green light at the end of Daisy’s dock. He had come a long way to this blue lawn, and his dream must have seemed so close that he could hardly fail to grasp it. He did not know that it was already behind him, somewhere back in that vast obscurity beyond the city, where the dark fields of the republic rolled on under the night* (*Idem*: 180).

Na verdade, ancorado nos limiares da esperança, Gatsby vivia as potencialidades do seu propósito, a nostalgia do passado, sem contar com a passagem do tempo e a impermanência da realidade: afinal, o dilúculo ambicionado e expectável nunca viria a surgir no horizonte – e a aurora fez-se crepúsculo na piscina da sua mansão, onde encontraram o seu cadáver sobre um colchão flutuante:

*With little ripples that were hardly the shadows of waves, the laden mattress moved irregularly down the pool. A small gust of wind that scarcely corrugated the surface was enough*

*to disturb its accidental course with its accidental burden.  
The touch of a cluster of flaves revolved it slowly, tracing, like  
the leg of transit, a thin red circle in the water» (Idem: 162).*

Valerá a pena visitar, ainda, um instante da obra *The Unvanquished*, de William Faulkner (1991 [1938]), ocorrido no sul escravagista, derrotado na Guerra Civil Americana e agora em ruínas, no fictício condado de Yoknapatawpha. Na secção “*Raid*”, assiste-se ao poder avassalador da esperança na liberdade sentida pelos negros, ânsia de fuga à submissão e ao tormento e entrega total à fé, ao sacrifício e ao desconhecido, rumo a uma vida livre e segura na sua Terra Prometida. Assim, seguindo a pé num trilho de pó que os envolve, seguem as tropas da União e iniciam uma impressionante caminhada rumo ao rio Tennessee, que assumiram ser o rio Jordão, como Loosh afirmara anteriormente: “*Hit’s Jordan we coming to (...)* *Jesus gonter see me that far*” (Idem: 85). Sentem-se agora Judeus do Antigo Testamento, conduzidos por Moisés na figura do General Sherman:

*“Going to Jordan, they told me. Going to cross Jordan.  
That’s was what Loosh said”, Granny said. “The General  
Sherman was leading them all to Jordan” (Idem: 91).*

Mal avistam a água, movidos pela fé inabalável no seu desígnio de liberdade, tentam imprudentemente atravessar o rio sem tão pouco questionarem que tal atitude poderia levá-los à morte. Com efeito, ao contrário do sucedido na fuga dos Hebreus para Canaã, a água não se abriu para eles passarem – e os seus planos, acalentados pela esperança de liberdade, esvaem-se ali mesmo perante a realidade já que, inúteis para os fugitivos agora mortos, são-no também para os sobreviventes, capturados e reconduzidos ao anterior lugar de escravatura e sofrimento.

Tomemos agora em mãos, para uma reflexão mais aprofundada, a obra *The Crying of Lot 49*, de Thomas Pynchon (1996 [1965]), onde o escritor explora, de forma peculiar, a fronteira contraditória entre o sonho que a América constitui e a realidade com que a mesma o envolve. Situando a acção na Califórnia dos anos 60, Pynchon incide profundamente sobre o mito da América e, construindo o texto em torno da classe média do pós-guerra,

privilegia a vertente sociológica. Tudo envolto numa atmosfera conspirativa, labiríntica e alucinante, representativa da desordem então vivida, o escritor utiliza uma narrativa curta, disfarçada de policial (chega mesmo a evocar Perry Mason), com trama aparentemente simples e inocente embora salpicada de drogas, sexo, televisão, música, cinema e publicidade. Porém, a estrutura é complexa e profunda, tecida numa significativa e imbrincada rede de emaranhados circuitos de memória e identidade, obrigando o leitor a cogitar acerca de constantes problematizações, descobrir espaços de comunicação inesperados e a persistir num contínuo deambular na procura de sentido(s). Segundo Tony Tanner (2003 [1982]: 42), “*we move from a state of degree-zero mystery – just the quotidian mixture of an average Californian day – to a condition of increasing mystery and dubiety*”. Na verdade, à medida que penetramos na narrativa, vemo-nos imersos numa malha de trocadilhos, metáforas e alusões – “*Pynchon’s trademark*”, como afirma Grant (1994: xii) –, num labirinto de caminhos possíveis imersos num excesso de pistas e signos que nos obrigam a avanços e recuos interpretativos, na insistente procura de revelação. Sobre este emaranhado significativo, assevera Grant (1994: xiv): “*Lot 49 elicits complex and contradictory responses which can scarcely be satisfactorily accommodated by a single essay or a chapter of a book*”. Mais ainda, Pynchon joga com os nomes das personagens e dos lugares (é, aliás, pródigo em referências topológicas), manipula o significado simbólico das palavras, subverte ressonâncias míticas, parodia referências históricas e culturais, usa, enfim, um complexo circuito como estratégia narrativa que caricatura, esvazia e ilumina as sombras que envolvem as barreiras da sociedade americana.

Todo o enredo é desencadeado pelo testamento de Pierce Inverarity, um magnata californiano já falecido, que nomeia sua executante a ex-namorada e protagonista Oedipa Mass, uma dona-de-casa suburbana, cuja vida confortável e complacente decorre entre cozinha, supermercado e reuniões da *Tupperware*. A herança-a-haver estrutura o romance como uma viagem atribulada, obsessiva e circular pelo vasto e diversificado património de Inverarity – prédios, fábricas, várias áreas de comércio e até instituições –, o que faz de Oedipa uma eleita inesperada, uma *forty-niner* na corrida ao “ouro” californiano, e

desencadeia uma demanda que ela de seguida empreende na procura da herança prometida. Na verdade, perante uma profusão de sinais e símbolos, de significados literais e metafóricos, geram-se espaços de comunicação inéditos, conducentes a novas e fecundas áreas de reflexão que a irão ocupar. A missão conferida a Oedipa – “*the job of sorting it all out*” (Pynchon, 1996 [1965]: 5) – vai desalojá-la da sua existência monótona, das alienantes rotinas domésticas que a ocupavam, implodir o seu mundo interior claustrofóbico e, ultrapassando fronteiras, levá-la a uma viagem de confronto e superação, a uma peregrinação por um mundo outro, desconhecido e incerto, que contribuirá para a autodescoberta e a busca da sua identidade. Ao mesmo tempo, os espaços que percorre e as fronteiras que alcança trar-lhe-ão revelações sucessivas e surpreendentes, como avisa o narrador ao referir: “*As things developed, she was to have all manner of revelations (...) about what remained yet had somehow, before this, stayed away*” (Idem: 12).

Assim, guiada por um ímpeto até então desconhecido, ancorada na dupla função de *will* (testamento e vontade), Oedipa Maas deixa Kinneret, onde vivia, e inicia uma viagem pelo espaço americano, rumo a San Narciso, sem suspeitar de que se dirige a um novo mundo onde os seus intentos se defrontarão com uma inesperada realidade.

À chegada e ao primeiro olhar do cimo da encosta, há um momento de espanto pelo que a sua vista alcança sob a luz intensa do sol: a extensão das ruas – “*address numbers were in the 70 and then 80,000s*” (Idem: 15) –, dos muros, das construções, um “*sense of wonder*” pela paisagem que se lhe depara. Depois, há um efeito de estranheza e de mistério, prenúncio de revelação oculta algures na cidade: “*a hieroglyphic sense of concealed meaning, of an intent to communicate. (...) It seemed unnatural*” (Idem: 15). Por último, uma imagem de fechamento a que associa um circuito de transistor: “*The ordered swirl of houses and streets, from this high angle, sprang at her now with the same unexpected astonishing clarity as the [transistor radio] circuit card had*” (Idem: 14). Saberá mais tarde que tudo pertencia a Pierce Inverarity: o complexo militar e espacial de Yoyodyne, Fangoso Lagoons e a sua urbanização, os banhos turcos de Hogan’s Seraglio, os centros comerciais, a fábrica de cigarros, o teatro, a livra-

ria, o lar de reformados – “*what the hell didn’t he own?*” (Idem: 25). Ali desenvolvera os seus projectos imobiliários, comerciais e industriais, estabelecera o seu domínio administrativo, social e cultural, criara a principal fonte de emprego para os habitantes, tornara-se, enfim, o “*founding father*” (Idem: 16) do lugar. Por isso San Narciso era o desenho topográfico em cujas fronteiras se incluía ele próprio, uma parábola de poder do seu império capitalista, uma extensão do artifício e materialismo modernos, microcosmos de um mundo narcisista que se contém em si próprio num sistema egoísta de reflexo e enamoramento.

Investida da sua missão de descoberta, decidida a rasgar mais e mais barreiras que a constroem – “*to bring an end to her encapsulation*” (Idem: 29) – e, ainda, deslumbrada pelo fascínio irresistível do lugar, Oedipa penetra nos espaços da cidade, no enlevo das imagens, nas palavras e nos signos que a dizem, num confronto e desafio a novos conhecimentos e competências, à decodificação e assimilação do real. E se San Narciso era o reflexo de Pierce, Oedipa experimenta o mesmo efeito com os jogos de espelhos no hotel (Idem: 52) e com a associação a Eco através do reclame luminoso do motel Echo Courts:

*(...) a nymph holding a white blossom towered thirty feet into the air; the sign, lit up despite the sun, said ‘Echo Courts’. The face of the nymph was much like Oedipa’s (...) She was smiling a lipsticked and public smile, not quite a hooker’s but nowhere near that of any nymph pining away with love either (Idem: 16).*

Mas o mito da cidade depressa se esvazia: a artificialidade do espaço, o caos do labirinto urbano, a ilusão de liberdade nas auto-estradas e o circuito fechado de que se alimenta fazem de San Narciso uma falácia – “*a world of artifice in which nothing is gratuitous or natural, everything implicit with some intention or design*” (Bennett, 1985: 34) –, um espaço que se projecta e reproduz numa troca simbólica de realidades simuladas, sem espaço para gestos de sociabilização geradores de frutuosa relacionamentos, antes se tornando impeditivos de manifestações transversais ao contacto com o Outro. Ou seja, revela-se como exemplo da hiper realidade de que fala Baudrillard (1989

[1986]: 37), que nos permite entrar “na ficção da América, na América como ficção”<sup>6</sup>.

E as revelações sucedem-se e abrem-se à surpresa: primeiro, através duma colecção de selos a precisar de inventário, “*thousands of little coloured windows into deep vistas of space and time*” (Pynchon, 1996 [1965]: 29); depois, pela descoberta ocasional do acrónimo W.A.S.T.E., que leva à suspeita da existência de Tristero, uma misteriosa rede postal com um sistema secreto de comunicação, herdeira da Renascença Europeia e do monopólio dos correios *Thurn und Taxis*. Reorienta-se, assim, a missão de Oedipa, pois o seu destino manifesto era agora o de encontrar as implicações de tal sistema no património de Inverarity, pelo que inicia uma demanda por terras da Califórnia, a oeste, na esperança de encontrar a verdade do testamento: “*So began for Oedipa the languid, sinister blooming of the Tristero (...) before the Tristero could be revealed in its terrible nakedness*” (Idem: 36).

Isso leva-a a uma travessia pelo espaço americano que a obrigará a investigar acontecimentos passados que, por sua vez, revisitam a fundação e a história da América: Puritanismo, Guerra Civil, colonização, industrialização, 2.ª Guerra Mundial, Guerra Fria, capitalismo, consumismo. E em pano de fundo estão os Puritanos: pelo zelo na palavra, “*utterly devoted (...) to the Word*” (Idem: 107), pela retórica de eleição que engendraram, “[t]heir central hangup had to do with predestination” (Idem: 107), pela construção do mito da Terra Prometida (Bercovitch, 1993: 6), pelo desenvolvimento do capitalismo e seus constrangimentos<sup>7</sup>.

A ambiguidade com que Oedipa se depara surpreende-a, o relativo e o efémero perturbam-na perante os desígnios assertivos do real e do discurso dominante que interiorizara. Por isso questiona o seu conhecimento e o seu mundo para os decifrar. Por isso, também, as interpretações sucedem-se, o labirinto alarga-se, o desnorte intensifica-se:

*Either way, they'll call it paranoia (...) Or you are hallucinating it. Or a plot has been mounted against you (...) so labyrinthine that it must have meaning beyond just a practical joke. Or you are fantasizing some such plot, in which case you are a nut, Oedipa, out of your skull* (Pynchon, 1996 [1965]: 117, 118).

Entretanto, a presença de Tristero, representado por uma trombeta de correios, descobre-se, omnipresente, em San Narciso, em lugares imprevisíveis: num bar, numa peça de teatro, num desenho, numa tatuagem, num anel, em selos de correio – no bar *The Scope*, na peça *The Courier's Tragedy*, na empresa Yoyodyne, no lar de idosos Vesperhaven House. Mas, rasgando outras fronteiras, também em San Francisco, onde à noite, nas suas deambulações, vê a cidade saturada de indícios de Tristero: no bar *The Greek Way*, em Chinatown, num coro de crianças, num antigo jornal anarco-sindicalista, num banco de autocarro exibindo o acrónimo DEATH (Don't Ever Antagonize The Horn): “*Here in San Francisco, away from all tangible assets of that estate, there might still be a chance of getting the whole thing to go away and desintegrate quietly*” (Idem: 75). Gradualmente, Oedipa estabelece um nexo de ligações, pois Tristero é tão só uma força alternativa ao poder estabelecido. Daí que as deambulações de Oedipa adquiram os contornos de demanda, na esperança de descoberta e revelação. Com efeito, ela esperava que ali se fizesse luz sobre a verdadeira essência do testamento: “*Each clue that comes is supposed to have its own clarity, its fine chances for permanence*” (Idem: 81).

Na odisseia ao centro da verdade, Oedipa desemboca nas margens do possível, no tecido social. Depois de percorrer cidades, deambular a pé ou em transportes públicos, chega ao entendimento das coisas: havia a terra dos eleitos, mas havia uma outra, a dos deserdados: “*members of the thirth sex*” (Idem: 76), “*automated out of work*” (Idem: 78), “[a] whole underworld of suicides who had failed” (Idem: 80), “*Negroes going on to graveyard shifts*” (Idem: 84), “*a society of isolates*” (Idem: 80) ou, traduzindo em números, “[o]nes and zeros” (Idem: 126), todos unidos num mundo dissidente e omissos: “*Since they could not have withdrawn into a vacuum (could they?), there had to exist the separate, silent, unsuspected world*” (Idem: 86); todos ligados secretamente pela mesma condição de rejeitados: “*All keeping in touch through that secret delivery system*” (Idem: 80); todos herdeiros de uma organização oriunda da Europa de combate à desigualdade, à segregação e à alienação; todos resistentes silenciosos à sociedade que os rejeita e os oprime. Havia a expectativa da *city upon a Hill*, é certo, mas também a realidade

duma *Waste Land* que nega a promessa nacional e apenas oferece o vazio<sup>8</sup>: W.A.S.T.E. (116), DEATH (84), “*NADA. Just this creaking metal sign that said nada, nada, against the sky*” (*Idem*: 100).

Na sua demanda, Oedipa tenta fazer sentido do acaso que lhe surge e dos fragmentos que recolhe no mundo em seu redor: “*That’s what would come to haunt her most, perhaps: the way it fitted, logically, together*” (*Idem*: 29). Compilados os fragmentos e conjugados os raciocínios, ela ordena a constelação da sua busca: “*Every access route to the Tristero could be traced also back to the Ineverarity estate (...) all of them were Pierce Ineverarity’s men*” (*Idem*: 117). E se San Narciso se prolonga noutras cidades, como em San Francisco, então Tristero povoaria toda a América, envolto em sombras, mas pronto a descobrir-se por um olhar mais atento: “*If only she’d looked*” (*Idem*: 124)<sup>9</sup>.

E Oedipa, ao contrário de Édipo, o rei grego que cegara, olhou o lote de selos que tão bem conhecia e neles viu espelhadas as diferenças escondidas que contrariam o discurso histórico e oficial:

*uncontrolled fright (...) Venus’s-flytrap, belladonna, poison sumac and a few other [flowers] (...) a disturbing angle unknown among the living (...), menacing smile on the face of the Statue of Liberty (...) the unmistakable silhouette of a horse and rider (...) the sinister 8c airmail* (*Idem*: 120-21).

A viagem que Oedipa realizou e a demanda que empreendeu constituíram aprendizagem e descoberta de si própria e da América codificada que encontrou. No seu campo de pesquisa ultrapassou limiares, atingiu limites e recolheu conclusões surpreendentes que dilataram o seu mundo. Percebeu, por isso, que San Narciso deixara de ser única (como prova San Francisco), era apenas um nome, uma extensão, um espaço sem fronteiras, perdido no vasto manto americano. Há semanas a ordenar um legado, Oedipa não suspeitara de que a herança era a América, a América de Ineverarity (ou Ineveracity?). E pergunta: “*What was left to inherit? That America coded in Ineverarity’s testament, whose was that?*” (*Idem*: 124). Ou, na enumeração de Tony Tanner (2003 [1982]: 44, “[T]ransients, squatters, drifters, exiles within the system, people

*existing in the invisible interstices of oficial society*”. Este era, afinal, o lugar a que chegara o mito americano da Terra Prometida:

*All the Tristero refugees from the 1849 reaction arrive in America (...) full of hopes. Only what do they find? (...) Trouble’.*

*(...) Other immigrants come to America looking for freedom from tyranny, acceptance by the culture, assimilation into it, this melting pot. (...) Disguised as Indians their messengers mosey westward (...) Their entire emphasis now toward silence, impersonation, opposition masquerading as allegiance* (Pynchon, 1996 [1965]: 119, 120).

Assim, Pynchon retoma o passado e transporta-o ao presente para um confronto entre o que foi, o que poderia ser e o que é, atitude defendida, aliás, por Umberto Eco (2001 [1984]: 12), para “não só compreender o que foi efectivamente dito mas o que se poderia ter dito, ou pelo menos o que hoje pode dizer-se (talvez apenas hoje) relendo o que então se disse”.

Envoltos por uma moldura histórica e ficcional, real e imaginada, palavras e símbolos confrontam-se com o passado e o presente através de um diálogo com a América dos preteridos e marginalizados, que se movem no secretismo, no silêncio e na máscara. E assim se esvazia a retórica puritana de eleição, o mito da utopia bíblica, da Terra Prometida, i.e., da América pródiga como Canaã e impoluta como Jerusalém, de lugar de fortuna e abundância, do sonho realizável, “*Land of lands*”, como lhe chama Walt Whitman (1988 [1885]: 266). Atravessa-se o espaço americano para dilatação de fronteiras, rumo ao oeste, ao mesmo tempo que, num processo de mutabilidade, se iluminam as contradições dissimuladas e se exhibe um espaço de luz e sombra, de eleitos e deserdados: “*The Crying of Lot 49 mourns the contradiction of America from a land of diversity to one of binary choice*” (Stimpson, 1976: 31). Na sofisticação narrativa a que recorre, Pynchon mistura realidade histórica e ficção, lançando pistas que conduzem à disrupção e desconstrução do mundo de superfície. Num tempo de desenvolvimento científico e tecnológico, de progresso económico e financeiro, mas também de decadência moral e fragmentação social, confrontam-se os sis-

temas oficial e marginal, subverte-se a imagem utópica tecida pelo discurso dominante e estabelecem-se fronteiras entre a América real e a América imaginada.

Oedipa, que figura na primeira linha do romance, surge também na última, agora solitária, liberta de muros. O leiloeiro prepara-se para a anúncio e Oedipa aguarda em silêncio o leilão dos selos do lote 49:

*Passerine spread his arms in a gesture that seemed to belong to the priesthood of some remote culture; perhaps to a descending angel. The auctioneer cleared his throat. Oedipa settled back, to await the crying of lot 49 (Idem: 127).*

Contudo, ao fim de 49 dias de demanda, suspende-se o tempo e cristaliza-se a figura esfíngica de Oedipa Mass que, no seu solipsismo, se mantém na expectativa da herança, na fronteira da derradeira revelação – antes prometida e continuamente a-haver.

Por isso se pergunta:

*Where can it  
be –  
This land of  
Eldorado?*

## NOTAS

<sup>1</sup> Conhecida expressão de John Winthrop proferida durante o seu sermão a bordo do *Arbella*, em Março de 1630, dirigido aos puritanos que iriam fundar a colónia de Massachusetts: “*For we must consider that we shall be as a city upon a hill. The eyes of all people are upon us*” Cf. McIntire e Burns (2009: 142-43).

<sup>2</sup> Para informação mais detalhada sobre o radicalismo agrário desse tempo, ver Coy Cross (1995).

<sup>3</sup> Mencione-se, a propósito, o filme *Cosmopolis* (2012), do realizador David Cronenberg, uma adaptação ao cinema do romance de Don DeLillo, onde o actor Robert Pattinson desempenha o papel de Eric Packer.

<sup>4</sup> Para além de indício do que irá desenrolar-se na trama, sente-se uma certa ironia no uso do termo “*haircut*” pois, na gíria financeira, significa redução de valor atribuído a um bem.

<sup>5</sup> Este romance mereceu já duas adaptações ao cinema: em 1974, filme realizado por Jack Clayton, com Robert Redford no papel de Jay Gatsby e Mia Farrow no de Daisy Buchanan. Em 2013, com o realizador Baz Luhrmann, surgiram no grande ecrã Leonardo diCaprio como Jay Gatsby e Carey Mulligan como Daisy.

<sup>6</sup> San Narciso é uma cidade ficcionada, i.e., inventada antes de surgir no território do romance (Couturier, 1987: 15).

<sup>7</sup> Cf. Max Weber (1983 [1905]), em *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*.

<sup>8</sup> Alude-se aqui metaforicamente ao poema longo de T. S. Eliot, *The Waste Land*, que, nas suas cinco secções, aborda a realidade traumática, devastada e inane do pós-1.ª Grande Guerra.

<sup>9</sup> Já no séc. XIX Emily Dickinson (2016 [1890]) questionava: “*what is – ‘Paradise’*” (P 215: 99) e avisava: “*Faith is a fine invention / When Gentleman can see – But Microscopes are prudent/ in an emergency*” (P 185: 87).

## BIBLIOGRAFIA

BAUDRILLARD, Jean (1989 [1986]), *América*, (trad. port. de *Amérique*, por Tereza Coelho, ed. original em 1986), S/l: João Azevedo Editor.

BENNETT, David (1985), “Parody, Postmodernism, and the Politics of Reading”, in *Critical Quarterly*, 27 (4), pp. 108-116.

BERCOVITCH, Sacvan (1993), *The Rites of Assent*, New York and London: Routledge.

COUTURIER, Maurice (1987), “The Death of the Real in The Crying of Lot 49”, in *Pynchon Notes*, 20-21, pp. 5-29.

CROSS, Coy F. (1995), *Go West Young Man! Horace Greeley’s Vision for America*, Albuquerque, NM: University of New Mexico Press.

DELILLO, Don (2004 [2003]), *Cosmopolis*, New York: Scribner.

DICKINSON, Emily (2016 [1890]), *Emily Dickinson’s Poems: As She Preserved Them*, Ed. Cristanne Miller, Cambridge Ma: Harvard UP.

ECO, Umberto (2001 [1984]), *Semiótica e Filosofia da Linguagem* (trad. port. de *Semiotica e Filosofia del Linguaggio*, de Maria de Bragança, ed. original em 1984), Lisboa: Instituto Piaget.

ELIOT, T. S. (1998 [1922]), *The Waste Land and Other Poems*, New York: Penguin.

EMERSON, Ralph Waldo (1982 [1841]), “Self-Reliance”, in *Selected Essays*, New York and London: Penguin Books, pp. 175-204.

FAULKNER, William (1991), *The Unvanquished*, New York: Vintage International, Vintage Books.

FITZGERALD, F. Scott (2004 [1925]), *The Great Gatsby*, New York: Scribner.

GRANT, Kerry (1994), *A Companion to “The Crying of Lot 49”*, Athens and London: The University of Georgia Press.

GROSECLOSE, Barbara S. (1975), *Emanuel Leutze, 1816-1868: Freedom Is the Only King*, Washington D.C.: National Collection of Fine Arts.

KEROUAC, Jack (1999 [1957]), *On the Road*, Harmondsworth: Penguin Books.

LEHAN, Richard (1998), *The City in Literature: An Intellectual and Cultural History*, Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

MCINTIRE, Suzanne; BURNS, William E. (2009), “John Winthrop: We Shall Be as a City upon a Hill”, in *Speeches in World History*, New York: Facts and File, pp. 142-143.

POE, Edgar Allan (2008 [1838]), "Eldorado", in *The Complete Poems of Edgar Allan Poe*, New York: New American Library, pp. 110.

PYNCHON, Thomas (1996 [1965]), *The Crying of Lot 49*, London: Vintage.

SANTOS, Maria Irene Ramalho de Sousa (1987), "Lugares de Sentido na Literatura Americana", in *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 22, pp. 159-174.

STIMPSON, Catharine (1976), "Pre-Apocalyptic Atavism: Thomas Pynchon's Early Fiction", in George Levine & David Leverenz (ed.), *Essays on Thomas Pynchon*, Boston and Toronto: Little, Brown and Co., pp. 31-47.

TANNER, Tony (2003 [1982]), "Thomas Pynchon on the Function of Entropy", in Harold Bloom (ed.), *Thomas Pynchon*, Philadelphia: Chelsea House Publications, pp. 41-46.

TENNYSON, Lord Alfred (2007 [1842]), *Selected Poems*, London and New York: Penguin Books.

TURNER, Frederick Jackson (2014 [1893]), *The Significance of the Frontier in American History*, Eastford, CT: Martino Fine Books.

TWAIN, Mark (1994 [1884]), *The Adventures of Huckleberry Finn*, Mineola, N.Y.: Dover Publications.

WEBER, Max (1983 [1905]), *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*, (trad. port. de *Die Protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus*, de Ana Falcão Bastos e Luís Leitão, ed. original em 1905), Lisboa: Editorial Presença.

WHITMAN, Walt (1998 [1885]), *Leaves of Grass*, Oxford & New York: OUP.

WILLIAMS, Robert C. (2006), *Horace Greeley: Champion of American Freedom*, New York and London: New York University Press.

# A INTERNACIONALIZAÇÃO NO SETOR DO MOBILIÁRIO: ESTUDO EXPLORATÓRIO ÀS EMPRESAS

TIAGO ANDRÉ MARTINS\*, LUÍS DIAS PACHECO\*\*  
UNIVERSIDADE PORTUCALENSE INFANTE D. HENRIQUE

FERNANDO OLIVEIRA TAVARES\*\*\*  
ISCET

## RESUMO

Os principais objetivos deste artigo exploratório são perceber as motivações responsáveis pelos processos de internacionalização e obter informação sobre o impacto da criação de um *cluster* de mobiliário na região de Paços de Ferreira, em Portugal. O método utilizado é quantitativo e exploratório. Verificou-se que a falta de autofinanciamento e a escassez de canais de distribuição internacionais são os principais obstáculos à internacionalização das empresas do setor do mobiliário. As empresas atuam em mercados de menor distância psíquica, ou seja, geograficamente próximos (Espanha e França) e com níveis culturais e linguísticos muito semelhantes aos do mercado doméstico (Angola). Conclui-se ainda que o volume de negócios não influencia a internacionalização e também não existe relação entre a antiguidade da empresa e a internacionalização.

## PALAVRAS-CHAVE

Internacionalização; *cluster*; mobiliário; marca internacional; estratégia global.

## ABSTRACT

The main purposes of this exploratory study are to understand the main motivations responsible for the internationalization processes and to obtain information on the impact of the creation of a furniture cluster in the region of Paços de Ferreira, Portugal. The utilized method is quantitative and exploratory. It was found that the lack of self-funding and the scarcity of international distribution channels are the main obstacles to the internationalization of furniture companies. The companies operate in markets of less psychic distance, that is, geographically close (Spain and France), and with cultural and linguistic levels very similar to the domestic market (Angola). It is also concluded that the volume of business does not influence the internationalization and that there is no correlation between the company's antiquity and internationalization too.

\* tiagoandremartins99@gmail.com.

\*\* luisp@upt.pt.

\*\*\* ftavares@iscet.pt.

## KEYWORDS

Internationalization; cluster; furniture; international brand; global strategy

## INTRODUÇÃO

A crescente internacionalização, a facilidade de entrada nas economias dos países e a rápida evolução tecnológica provocaram um aumento crescente na tendência da evolução dos mercados para a globalização e, em consequência, uma maior necessidade de as empresas desenvolverem estratégias competitivas face às constantes alterações do meio envolvente.

Numa era de globalização cada vez mais acentuada, as empresas podem procurar o capital, a informação, os bens e a tecnologia em qualquer parte do mundo. De facto, com a abertura dos mercados, verifica-se uma melhoria a nível dos transportes e da comunicação, os quais, na teoria, diminuíram a importância da localização em termos de concorrência (Baylis, Smith & Owens, 2017; Walter, 2017).

No seguimento da análise do mercado português do mobiliário, o estudo torna-se pertinente devido a que existe falta de estudos sobre a estratégia de internacionalização da indústria em Portugal. Existe um maior interesse nesta indústria por parte de grandes empresas estrangeiras (por exemplo, IKEA), do que das próprias entidades nacionais.

Os *clusters* podem ser entendidos por aglomerações geográficas, geralmente de pequenas e médias empresas, especializadas num setor e instaladas num determinado local ou região, podendo afetar a competitividade, nomeadamente através do aumento da produtividade das empresas inseridas naquela região, através da contribuição positiva para a inovação e ainda ao estimular a criação de novos negócios, que se difundem e reforçam o próprio *cluster* onde se inserem (Giuliani, 2005; Porter, 1998).

## 1. REVISÃO DA LITERATURA

### 1.1. O conceito de internacionalização

A internacionalização, como refere Larrinaga (2005), não pode ser considerada um fenómeno dos nossos dias, porque as trocas entre as nações perdem-se no tempo.

No ambiente competitivo, em que a produção industrial se encontra a crescer tornando-se uma atividade internacional, as empresas necessitam de desenvolver novas competências estratégicas tendo em vista que o processo de internacionalização seja o mais assertivo possível (Marano, Tashman & Kostova, 2017).

A internacionalização é muitas vezes observada e medida unicamente em termos de fluxo de exportação e de importação. Todavia vai muito para além dos fluxos comerciais. Internacionalizar significa operar na economia global, ou seja, procurar vantagens competitivas à escala mundial, produzir e comprar em locais onde se adquire a custos menores e conseguir economias de escala e vender em regiões onde os consumidores apreciam mais o serviço oferecido (Filipe & Montgomery, 2005).

### 1.2. Barreiras à internacionalização

A vantagem da superação dos obstáculos e a concretização do processo de internacionalização das empresas irá passar, por parte das empresas, por um fortalecimento do seu empenho e recursos, para poderem assim superar estas barreiras e assim expandir a sua atividade além-fronteiras. Contudo, a resolução dos constrangimentos poderá não depender só da empresa e nem todos os obstáculos identificados à partida serão contornáveis, o que as levará a efetuar alterações às suas estratégias (Keohane & Milner, 1996).

Os principais fatores que dificultam o início da internacionalização são, na opinião de Lee e Carter (2011), os seguintes:

- Financiamento e conhecimento insuficientes;
- Ausência de compromisso;
- Falta de ligações com os mercados externos;

- Grande foco da gestão no desenvolvimento do mercado doméstico;
- Aumento dos custos com a produção, de distribuição e financiamento;
- Inexistência de canais de distribuição nos mercados internacionais.

Os obstáculos que afetam o processo de internacionalização resumem-se nestes três grupos: riscos gerais do mercado, riscos políticos e riscos comerciais.

Perante um múltiplo e variado conjunto de acontecimentos que podem influenciar as empresas, surge a necessidade de saber como decidir, de forma a escolher o melhor caminho e de obter vantagens daquilo que, até ao momento, constituía fonte de apreensão e receio (Tavares, Pacheco & Pires, 2016).

As barreiras associadas ao conhecimento consistem na falta de conhecimento dos apoios disponíveis para a exportação, uma reduzida consciência por parte das empresas dos benefícios económicos e não económicos que os mercados estrangeiros oferecem, a pouca disponibilidade de recursos humanos qualificados para ingressarem nas atividades dos mercados de exportação e ainda os poucos conhecimentos sobre como entrar num novo mercado (Arbaugh, Camp & Cox, 2008; Oviatt & McDougall, 2005).

Pinho e Martins (2010) categorizam os fatores que dificultam a internacionalização em duas ordens: internas/externas e domésticas/estrangeiras. As barreiras *internas* dizem respeito a carências internas da empresa, enquanto as *externas* estão ligadas ao meio envolvente destas. As barreiras *domésticas* condizem com os problemas nos países de origem e as *estrangeiras* estão relacionadas com dificuldades nos mercados internacionais para onde a empresa quer desenvolver a sua atividade internacional.

Pinho e Martins (2010) classificam as barreiras em quatro categorias com base na distinção: *internas-estrangeiras* (ligado à estratégia de *marketing* para os mercados externos), *externas-estrangeiras* (barreiras não controláveis pela empresa, nos mercados internacionais), *internas-domésticas* (problema intrínseco da empresa, relacionado com o mercado onde estão sedeadas) e *exter-*

*nas-domésticas* (dificuldades no mercado interno, mas que a empresa não controla).

### 1.3 Motivos para a internacionalização

As pressões que são geradas pelo meio envolvente doméstico (e.g. mercado reduzido e saturado, excesso de produção) e internacional (e.g. lucro e crescimento da empresa, economias de escala) influenciam a internacionalização das empresas do setor do mobiliário (Johanson & Wiedersheim-Paul, 1975).

A internacionalização empresarial, não sendo um fenómeno recente na última década, tornou-se um processo bastante relevante, sendo o motivo mais frequente o acesso a novos e maiores mercados para escoar os produtos e obter economias de escala, permitindo o crescimento da empresa (Masum & Fernandez, 2008).

A internacionalização traduz inúmeras vantagens a longo prazo, sendo o aumento da competitividade a mais notória e evidente, derivado a que o mercado externo exige muito mais da qualidade do produto, não apenas do produto final, mas de todos os processos que levam ao produto final. Pode-se observar diferentes práticas nas quais ocorre um aumento da competitividade, ao nível da exploração das competências centrais em novos mercados, na medida em que permite um aproveitamento de capacidades inatas da empresa, replicando o sucesso interno em mercados externos (Tavares & Marques, 2013).

Andreff (2009) e Simões (1997) afirmam que os motivos que levam as empresas a iniciar o processo de internacionalização podem ser de origens completamente distintas, não existindo uma explicação única dos fatores em que as organizações se fundamentam para se expandir nos mercados externos, destacando-se as motivações de ordem estratégica e de gestão dos recursos das empresas.

Por exemplo, Baum et al. (2015) destacam alguns dos motivos por parte das empresas para dar importância à internacionalização:

- Mercado interno satisfeito;
- Expansão e diversificação do mercado;
- Competitividade internacional;
- Aumento dos lucros;

- Aquisição de know-how e ampliação de *networking*;
- Diferenciação;
- Vendas de produtos fora da época habitual;
- A imagem de marca fica mais sólida a nível interno;
- Incentivos fiscais.

## 2. A IMPORTÂNCIA DOS *CLUSTERS* NA PROMOÇÃO DAS EMPRESAS

### 2.1 Definição de *Cluster*

*Cluster* é um termo de origem inglesa sem tradução precisa na língua portuguesa. Refere-se a um conceito com interesse crescente, tanto no mundo empresarial como académico, podendo ser encontrado na literatura com distintas definições e diferentes abordagens teóricas. Porém, do ponto de vista geral, significa um grupo de atividades semelhantes que se desenvolvem conjuntamente (Bahlmann & Huysman, 2008).

A terminologia referida não é unicamente da literatura económica, uma vez que é vista em diversas áreas, nomeadamente na estatística, medicina, informática, gestão e em todas manifesta um conceito de junção, agregação e integração (Altenburg & Meyer-Stamer, 1999).

Porter (2000) indica ainda que as interações entre as empresas que formam um *cluster* são formadas pelas relações horizontais (clientes, concorrentes, tecnologias e canais de comercialização) e verticais (estabelecidas no relacionamento entre cliente-fornecedor) numa determinada área geográfica.

O conceito de *cluster* para Masonet et al. (2005) refere-se a uma concentração setorial e geográfica, estando as empresas aglomeradas no mesmo local, em torno do mesmo setor de atividade, desenvolvendo a divisão do trabalho, acolhendo uma maior especialização dos envolvidos, resultando numa maior capacidade de competir e de obtenção de melhores resultados. O *cluster* pode ser considerado como uma reunião de empresas ou intitulado por circunstâncias como aglomeração industrial, normalmente de pequenas e médias empresas, que estejam num mesmo local, exibindo um elevado nível de afinidade e entrosamento (Caniels & Romijn, 2003).

Para Maggioni (2002), o *cluster* constitui um aglomerado de atividades produtivas e afins, incluídas em determinado espaço geográfico, constituído de empresas vizinhas e independentes, sendo estas apoiadas por outras empresas ou instituições, que têm como suporte recursos humanos, tecnológicos, financeiros, infraestruturais, associativos e outros que auxiliam nas suas carências, sendo capaz de gerar externalidades positivas para toda a economia regional/local (Lawson & Potter, 2012).

Nos *clusters*, a cooperação coexiste com a concorrência. As empresas que estão inseridas dentro do *cluster* ficam mais produtivas, pois a concorrência estimula o uso de métodos mais sofisticados, a conceção de serviços e produtos diferenciados e a utilização das tecnologias mais avançadas, antecipando e contemplando a utilização deliberada das vantagens da proximidade geográfica (Maggioni, 2002).

## 2.2 *Clusters* e a competitividade local

O *cluster* tem assumido uma crescente importância, não só a nível nacional, com as sinergias que daí advêm, mas também no desenvolvimento das regiões, pois a aglomeração e a concentração das atividades gera externalidades positivas nas áreas produtivas e tecnológicas, as quais conduzem a um maior nível de eficiência produtiva (Ryzhkova & Prosvirkin, 2015).

Porter (2000) suporta o conceito de *cluster* com apoio no diagrama expressivo da competitividade, designado por “modelo do Diamante”. O modelo atesta que há quatro forças determinantes para as empresas estarem à altura das vantagens competitivas, sendo elas: condições dos fatores (*input*); estratégia, cultura e rivalidade empresarial; condições de procura e por último as indústrias relacionadas e de suporte.

As vantagens competitivas do *cluster* revelam-se consideráveis, sobretudo porque estas aglomerações são potenciais motores de *spillovers*, compreendidos por incubação de conhecimento que permitem aumentar a competitividade e o nível de inovação das empresas que pertencem a esse mesmo *cluster* (Smarzynska, 2004).

Os *clusters* permitem agrupar recursos de forma mais eficiente. As empresas ao abastecerem-se localmente, dentro do *cluster*, têm vantagens em termos de acesso, custo e qualidade na obtenção de recursos especializados, máquinas, serviços, mão-de-obra, havendo uma redução dos custos de transação (Kadokawa, 2013). Este efeito é ainda reforçado pelas complementaridades existentes entre as diferentes atividades e participantes dos *clusters*.

Esta maior eficiência traz vantagens em termos de produtividade, mas também para a inovação, pois possibilita um acesso mais fácil a produtos, serviços, maquinaria e mão-de-obra especializada importante para o processo de inovação e para a sua implementação. A proximidade e relação que existe entre produtores, instituições e fornecedores permite uma cooperação entre estes para o desenvolvimento de novos produtos, processos ou técnicas (Reuer, Ariño & Mellewigt, 2006).

Adicionalmente, a proximidade, as relações formais e informais, de carácter comercial, técnico profissional e pessoal que se instituem dentro dos *clusters* levam a uma maior circulação da informação e do conhecimento e a um mais fácil acesso ao mesmo (Kadokawa, 2013).

O mesmo aplica-se em relação a novas tecnologias, processos e técnicas, o que não só estimula a produtividade, como possibilita às empresas captar melhor as necessidades e oportunidades para inovar e fazê-lo mais rapidamente que os seus concorrentes (Porter, 2000).

Para Porter (2000), os *clusters* afetam a competitividade não só dentro dos países como igualmente através das próprias fronteiras, principalmente através do aumento da produtividade das empresas compreendidas naquela região, através da contribuição positiva para a inovação, e ainda do estímulo que permite a criação de novos negócios, que se disseminam e reforçam o próprio *cluster* onde se incluem.

## 3. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

Na realização de uma investigação é essencial definir se esta é quantitativa, ou seja, se pretende efetuar um estudo que utilize análises que quantifiquem os dados (Saunders, 2011).

O inquérito por questionário foi concebido com base na informação recolhida através dos contactos feitos com as associações e da informação recolhida na revisão da literatura. As questões realizadas são na maioria questões fechadas: questões dicotómicas; perguntas de escolha múltipla, sendo combinadas com questões abertas; questões para medir as atitudes e opiniões, através de escalas de classificação e de Lickert (5 pontos).

O questionário foi distribuído no período de julho a novembro de 2017, numa primeira fase na “Feira do Móvel” e posteriormente com uma visita às empresas do setor, tendo sido abordadas aproximadamente 200 empresas, embora a nível de tratamento de dados apenas foram selecionadas 153 empresas. O motivo para só terem sido selecionadas estas empresas deveu-se à falta de respostas em determinadas questões.

O tratamento estatístico foi efetuado com recurso ao *software* de estatística *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 21. Primeiro efetuou-se uma Análise Descritiva dos Resultados e posteriormente recorreu-se à Análise de Componentes Principais da Análise Fatorial (ACPAF) para extrair quais os fatores preponderantes para as condições de financiamento das empresas.

A eficácia de uma boa análise fatorial depende da verificação da validade para as variáveis escolhidas. Para testar a sua validade são usados, de acordo com Pereira (2008), os testes de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (ver Tabela 1) e de esfericidade de Bartlett. Relativamente à esfericidade de Bartlett o valor da significância deve ser sempre inferior a 0,05, evidenciando desse modo que as variáveis estão correlacionadas significativamente.

Tendo em conta que no teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), segundo Pestana e Gageiro (2014),  $]0,9 - 1,0]$  = Excelente;  $]0,8 - 0,9]$  = Ótima;  $]0,7 - 0,8]$  = Boa;  $]0,6 - 0,7]$  = Regular;  $]0,5 - 0,6]$  = Medíocre;  $\leq 0,5$  = Inadequada, associa-se o teste de Bartlett para ver o seu nível de significância. Se este for de 0,000 leva-nos à rejeição da hipótese de a matriz das correlações na população ser a matriz identidade. Assim, podemos concluir pela adequabilidade da análise fatorial. Caso tal não se verifique deve-se reconsiderar a utilização deste modelo fatorial.

Verificada a correlação entre as variáveis em ambos os testes anteriores, prossegue-se com a análise fatorial,

em que é analisado o Alfa de Cronbach para verificar a consistência interna dos fatores. Os valores do Alfa de Cronbach, de acordo com George e Mallery (2003), têm a seguinte interpretação:  $]0,9 - 1,0]$  = Excelente;  $]0,8 - 0,9]$  = Bom;  $]0,7 - 0,8]$  = Aceitável;  $]0,6 - 0,7]$  = Duvidoso;  $]0,5 - 0,6]$  = Pobre;  $\leq 0,5$  = Inaceitável.

Para este estudo foi utilizada a rotação da matriz dos componentes. Na rotação é utilizado o método *Varimax*, pois indica que para cada componente existam pesos significativos e outros próximos de zero, permitindo associar de forma mais simples e fácil uma variável inicial a um determinado fator.

### 3.1 Recolha e tratamento dos dados

A população alvo da investigação são as pequenas e médias empresas (PME) do setor mobiliário no concelho de Paços de Ferreira. O concelho selecionado deve-se ao facto de recolher a maior e mais relevante concentração da indústria portuguesa do mobiliário de madeira. Esta região do Tâmega e Sousa recolhe quase a maioria das empresas do mobiliário da região (44,2%).

Neste estudo, é utilizada a amostra não probabilística de conveniência, a qual possibilita realizar inferências a partir da amostra de uma população com vista a responder à questão de investigação e a atingir os objetivos definidos (Saunders, 2011).

Os objetivos principais deste estudo são perceber as motivações responsáveis pelos processos de internacionalização e inferir sobre o impacto da criação de um *cluster* nacional do mobiliário em Paços de Ferreira, nomeadamente o impacto que poderá ter a criação de uma marca internacional e os efeitos daí resultantes para a economia local, regional e nacional.

Usualmente um estudo quantitativo é por norma utilizado para aplicar medidas quantificáveis a partir da amostra da população (Saunders, 2011). Posto isto, e tendo em conta o que já foi referido antes, verifica-se que a investigação empírica realizada neste estudo é de natureza descritiva e quantitativa, utilizando a técnica de inquérito por questionário para a recolha dos dados. A estratégia de inquérito por questionário é usualmente associada a uma

abordagem dedutiva, tendendo a ser utilizada para a investigação, exploratória e quantitativa (Barañano, 2004; Bryman & Bell, 2015), como é o caso do presente estudo.

#### 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A amostra é constituída por 153 respostas. A média de idades das empresas inquiridas é de aproximadamente 15,25 anos, sendo o desvio-padrão de 1,548. Neste seguimento, percebe-se que a idade está distribuída de forma um pouco mais concentrada em dois espaços temporais de 10 anos. O intervalo que compreende o maior número de empresas respondentes prende-se com 2006 a 2011, com 34,0% das empresas criadas nesse período.

Com a análise dos dados anteriores é possível verificar que a maioria das empresas apresenta já alguns anos de atividade. No entanto, o seu crescimento não tem sido muito elevado, dado que a grande maioria apresenta um número reduzido de funcionários. A população inquirida

caracteriza-se pelo facto de ser constituída apenas por pequenas e médias empresas (PME), isto é, empresas com menos de 250 trabalhadores efetivos ou um volume de negócio anual inferior a 50 milhões de euros.

No que respeita à amostra, o que maioritariamente predomina são as pequenas empresas, destacando-se as com 7 colaboradores (24,8% da amostra), com 10 colaboradores (14,4%) e com 13 colaboradores (11,8%). O número médio de colaboradores é de 10,07, com um desvio-padrão de 4,597, o que representa uma variação alta face a média dos valores, sendo esta justificada pela diferença entre o valor mínimo (3) e o valor máximo (37) de colaboradores.

O volume de negócios de uma empresa permite verificar de alguma forma qual a sua real capacidade em termos de vendas, o seu desempenho durante o ano, bem como a sua dimensão. A dimensão financeira das empresas inquiridas correspondente ao último ano conhecido aquando da implementação dos questionários, ou seja, relativa a 2016, é a seguinte (Tabela 1):

TABELA 1  
VOLUME DE NEGÓCIOS DAS EMPRESAS

<b>Volume de Negócios</b>	<b>N.º de empresas</b>	<b>Percentagem</b>
Até 400.000 €	6	3,9%
400.001 € a 1.000.000 €	63	41,2%
1.000.001 € a 2.500.000 €	41	26,8%
Mais de 2.500.001 €	43	28,1%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

Importa destacar que 43 empresas (28,1%) tiveram um volume de negócios superior a 2.500.001 euros, um volume de negócios considerável, suportado em grande parte pelos seus clientes externos. Apenas 3,9% das empresas tiveram um volume de negócios com um valor até 400.000 euros. Estes resultados permitem perceber que, apesar das empresas serem constituídas por poucos colaboradores, apresentam um volume de negócios considerável, tendo também um âmbito de atuação distribuído entre os mercados nacional e internacional.

Tendo em conta a relevância do fator localização neste estudo, o questionário incidiu também sobre este

aspecto, procurando verificar se as empresas sempre estiveram localizadas em Paços de Ferreira e quais os motivos que justificam a sua localização. Portanto, analisando a questão sobre os motivos que levaram e que foram tidos em conta para a instalação da empresa neste concelho, verifica-se que a totalidade das empresas da amostra respondeu positivamente. Isto significa que aquando da sua constituição, as empresas de mobiliário estudadas optaram por se instalar logo em Paços de Ferreira.

Em relação aos fatores colocados como hipóteses para quais tinham sido as razões que levaram à instala-

ção da empresa, foi solicitado às empresas que indicassem os principais motivos (ver Tabela 2).

Os resultados indicam que as empresas consideraram como principal motivo a proximidade de empresas relacionadas com a indústria do mobiliário, com 22,22%. O segundo motivo foi o acesso à matéria-prima (20,48%) e o terceiro motivo o preço da matéria-prima (10,24%). A proximidade do mercado, os apoios da autarquia local e as competências técnicas de mão-de-obra, foram também os principais motivos da localização das empresas.

De entre os fatores apresentados no questionário, os “clientes” (3,05%), a “disponibilidade de mão-de-obra”

(4,58%) e as “comodidades” (1,53%) foram os motivos considerados como menos importantes. Refira-se que, no âmbito desta questão, foi também dada a hipótese de as empresas indicarem outros motivos, registando-se apenas três respostas: “empresa de geração familiar”, “zona residencial” e “herança dos pais”.

De uma forma geral, é possível perceber que as empresas são consistentes quanto aos principais motivos da sua localização, uma vez que não há grande dispersão nas respostas. Destaca-se ainda a importância da proximidade de empresas relacionadas com o mobiliário no que se refere à escolha da localização.

TABELA 2  
PRINCIPAIS MOTIVOS DA LOCALIZAÇÃO DAS EMPRESAS

	<b>Percentagens</b>
Proximidade do mercado	9,80%
Acesso à matéria-prima	20,48%
Infraestruturas de transporte e logística	4,36%
Clientes	3,05%
Incentivos do Estado	5,66%
Motivos pessoais	4,58%
Preço da matéria-prima	10,24%
Apoio da autarquia Local	6,54%
Competências técnicas da mão-de-obra	6,32%
Disponibilidade de mão-de-obra	4,58%
Proximidade de empresas relacionadas com a indústria do mobiliário	22,22%
Comodidades (educação, comércio, lazer)	1,53%
Outro. Qual?	0,65%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

No questionário implementado procurou-se aferir sobre a percentagem das vendas em termos internacionais. Cerca de 48,4% das empresas da amostra exportam na sua totalidade o que produzem, trabalhando apenas para o mercado externo, enquanto que mais de

22% também realizam acima de 75% das suas vendas no exterior. Portanto, as empresas inquiridas apresentam como principal característica um forte perfil exportador, sendo os seus grandes mercados alvo descritos na Tabela 3.

TABELA 3  
MERCADOS DE EXPORTAÇÃO DAS EMPRESAS

	<b>Percentagens</b>
África	33,59%
Europa	34,37%
Ásia	13,51%
América	18,53%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

Do total das empresas inquiridas, 34,37% tinham como principal mercado os países da Europa, em segundo lugar com 33,59% estavam os países africanos, com especial incidência para Angola e Moçambique e, em terceiro lugar, segue-se a América, com 18,53% e por fim a Ásia com 13,51%.

Para além dos principais mercados de exportação, importa também perceber se, aquando das suas decisões de seleção de um novo mercado, as empresas realizam ou pedem um estudo prévio do mercado para onde se vão

internacionalizar. A quase totalidade das respostas das empresas (99,3%) indica que, quando optam por entrar num novo mercado, realizam estudos de mercado ou pedem informações sobre os mesmos. Para perceber melhor por que forma as empresas obtiveram essas informações (e.g. instituições portuguesas, estudos de mercado, imprensa, bancos, dados económicos dos mercados), as empresas foram questionadas acerca do seu processo de escolha do novo mercado para os seus produtos na sua internacionalização (Tabela 4).

TABELA 4  
OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO DAS EMPRESAS

	<b>Percentagens</b>
<i>Benchmarking</i> (análise ao mercado)	13,11%
Recorrer a informação através de organismos públicos e associações setoriais	56,56%
Visitas ao estrangeiro (missões empresariais, feiras)	30,33%
Entidades bancárias	
Imprensa nacional e internacional	0%
Outros	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

Estes resultados permitem perceber que as empresas quando solicitam informações para entrar num novo mercado, recorrem a entidades credenciadas nessa área, com especialização e com programas de apoio. Das empresas inquiridas é de destacar que 56,56% recorrem às informações veiculadas por organismos públicos.

Importa referir que 30,33% das empresas efetuam visitas ao estrangeiro, de modo a terem um contacto com a realidade que as espera, para conhecer o mercado, a cultura e a população alvo através de feiras e de eventos.

Tendo em conta a importância do fator da modalidade de entrada nos mercados internacionais seguidas pelas empresas, no que concerne ao seu modo selecionado de entrada no mercado (Tabela 5).

TABELA 5  
MODALIDADE DE ENTRADA DAS EMPRESAS

	<b>Percentagens</b>
Exportação direta	47,92%
Exportação indireta	32,83%
Exportação cooperativa	8,68%
Contratação	0,75%
Licenciamento	3,02%
<i>Franchising</i>	1,51%
<i>Joint-venture</i>	2,64%
Subsidiária local	2,64%
Outro	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

É possível verificar uma tendência generalizada por parte das empresas inquiridas quanto à sua principal escolha, sendo que 47,92% das empresas optam pela “exportação direta” como principal modalidade de entrada nos mercados internacionais, com a exportação indireta a ser indicada por 32,83% das empresas, seguindo-se a exportação corporativa com 8,68%. Por fim, com valores muito reduzidos, temos a modalidade de *franchising* (1,51%) e apenas 0,75% das empresas da amostra escolheram a modalidade de contratação. Relativamente à abordagem das empresas inquiridas sobre como procediam à entrada nos mercados externos, questionou-se se seguiam sempre a mesma modalidade de entrada. No que diz respeito às empresas, 90,8% optaram pelo mesmo modo de entrada no novo mercado. Por outro lado, 9,2% das empresas escolheram uma nova modalidade de entrada nos mercados internacionais, sendo que cada mercado tem as suas especificidades e características ímpares, embora por vezes a mesma estratégia corra bem em diferentes mercados.

Torna-se assim pertinente analisar o que poderá ter influenciado a estratégia das empresas para responder

à falta de mercado nacional e de terem ido à procura do mercado internacional.

Neste seguimento, as empresas do mobiliário de Paços de Ferreira foram questionadas acerca dos fatores que mais influenciaram e contribuíram para a seleção do mercado alvo internacional. Assim sendo, as empresas foram questionadas acerca do seu grau de concordância relativamente a algumas áreas previamente definidas (Tabela 6).

Analisando os resultados obtidos, destaca-se que cerca de 68,6% das empresas da amostra considera “bastante”, como fator influenciador da entrada nos mercados internacionais, a necessidade de controlo da atividade internacional, desde a sua produção à sua distribuição. Logo de seguida surge, com 66,7%, o retorno obtido através do seu investimento no mercado internacional e, em terceiro lugar, 64,1% consideram bastante relevante a dimensão e o crescimento dos mercados internacionais. Por fim, o poder de compra dos consumidores dos mercados internacionais também é tido em consideração por 56,9% das empresas da amostra.

TABELA 6  
 FATORES QUE MAIS INFLUENCIARAM A EMPRESA NA ENTRADA NOS MERCADOS INTERNACIONAIS

Fatores	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão	Nada	Pouco	Alguns	Bastante	Muito
Investimento necessário	2,78	3	2	0,912	2,6%	<b>47,1%</b>	20,3%	30,1%	0%
Retorno imediato do investimento	3,67	4	4	0,723	0%	3,3%	28,1%	<b>66,7%</b>	2%
Complexidade produtiva dos produtos	2,71	3	2	0,723	0,7%	<b>42,5%</b>	41,8%	15%	0%
Diferenças no uso do produto e nas suas especificações	2,92	3	3	0,835	1,3%	34,6%	<b>35,9%</b>	27,5%	0,7%
Diferenças culturais e linguísticas	2,83	3	3	0,849	2%	<b>37,9%</b>	37,3%	20,9%	2%
Distância geográfica dos mercados internacionais	3,16	3	3	0,765	0,7%	18,3%	<b>46,4%</b>	33,3%	1,3%
Necessidade de controlo da atividade internacional	3,77	4	4	0,532	0%	0,7%	26,1%	<b>68,6%</b>	4,6%
Dimensão e crescimento dos mercados internacionais	3,73	4	4	0,574	0%	1,3%	29,4%	<b>64,1%</b>	5,2%
Infraestruturas dos mercados internacionais	3,73	4	4	0,628	0%	0%	36,6%	<b>53,6%</b>	9,8%
Intensidade da concorrência dos mercados internacionais	3,52	3	3	0,660	0%	2%	<b>51%</b>	39,9%	7,2%
Poder de compra dos consumidores dos mercados internacionais	3,69	4	4	0,643	0%	2,6%	33,3%	<b>56,9%</b>	7,2%
Riscos políticos	3,41	3	3	0,643	0%	3,3%	<b>54,9%</b>	39,2%	2,6%
Riscos económicos/comerciais	3,36	3	3	0,704	0%	7,8%	<b>53,6%</b>	33,3%	5,2%

Fonte: Elaboração própria.

Importa a seguir analisar a perspetiva das empresas ou consolidar a sua posição no mercado em que atuam para o médio prazo relativamente aos mercados internacionais, ou seja, se pretendem entrar num novo mercado (Tabela 7).

TABELA 7  
 PERSPETIVA FUTURA EM RELAÇÃO AOS MERCADOS INTERNACIONAIS

	N.º de empresas	Percentagem
Entrada em novos mercados	53	34,6%
Consolidar os mercados onde atua	72	47,1%
Ambos	28	18,3%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

Verifica-se que 47,1% das empresas apresentam a vontade de consolidar as suas posições nos mercados internacionais onde já atuam com 34,6% das respostas a indicarem que pretendem entrar em novos mercados. Por fim, 18,3% das empresas pretendem adotar ambas as abordagens.

Torna-se assim adequado analisar os motivos que poderão ter persuadido as empresas a encetar uma estratégia de internacionalização (Tabela 8).

TABELA 8  
MOTIVOS QUE MAIS INFLUENCIAM A INTERNACIONALIZAÇÃO DAS EMPRESAS

Fatores	Média	Mediana	Moda	Desvio padrão	Nada	Pouco	Algum	Bastante	Muito
Desejo de crescimento da empresa e obtenção de lucro	3,84	4	4	0,46	0%	2%	13,7%	<b>82,4%</b>	2%
Atividade consolidada no mercado nacional	3,37	4	4	0,83	0%	22,2%	19%	<b>58,8%</b>	0%
Mercados específicos (nichos de mercado)	3,64	4	4	0,55	0%	3,3%	29,4%	<b>67,3%</b>	0%
Sobrevivência da empresa	3,22	3	3	0,44	0%	1,3%	<b>75,8%</b>	22,9%	0%
Autofinanciamento suficiente	3,23	3	3	0,48	2%	<b>73,9%</b>	23,5%	0,7%	0%
Obtenção de economias de escala (redução de custos)	3,71	4	4	0,52	0%	2,6%	24,8%	<b>71,9%</b>	0,7%
Vontade do empresário/ Diretor Geral /Administrador em vender nos mercados internacionais	3,52	4	4	0,74	0%	13,7%	22,2%	<b>62,7%</b>	1,3%
Experiência internacional de um Colaborador/empresário/ Diretor geral/ Administrador	3,65	4	4	0,69	0%	3,9%	35,9%	<b>51,6%</b>	8,5%
Conhecimento de vários idiomas	3,83	4	4	0,77	0%	2,6%	31,4%	<b>46,4%</b>	19,6%
Conhecimento dos mercados e do ambiente internacional	3,89	4	4	0,64	0%	1,3%	24,2%	<b>58,8%</b>	15,7%
Oferta de produtos únicos e inovadores/ diferenciadores	3,80	4	4	0,74	0%	2,6%	30,7%	<b>50,3%</b>	16,3%
Elevada capacidade produtiva e tecnológica	3,71	4	4	0,71	0%	3,3%	34%	<b>51,6%</b>	11,1%
Concorrência intensa no mercado nacional	2,91	3	3	0,89	2,6%	34%	<b>35,9%</b>	24,8%	2,6%
Excedente de produção/ dificuldade em escoar produtos	2,66	2	2	0,93	3,9%	<b>48,4%</b>	30,7%	12,4%	4,6%
Fraco poder de compra nacional	2,68	2	2	0,86	1,3%	<b>50,3%</b>	30,7%	12,4%	4,6%
Pedidos de compra diretos do exterior	3,52	4	4	0,73	0%	11,8%	26,1%	<b>60,1%</b>	2%
Prospecção sistemática aos mercados internacionais	3,52	4	4	0,64	0%	6,5%	35,9%	<b>56,2%</b>	1,3%

(cont.)

Fatores	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão	Nada	Pouco	Alguns	Bastante	Muito
Apoios do Estado e programas de internacionalização de associações setoriais	3,12	3	3	0,58	0%	9,8%	<b>70,6%</b>	17,6%	2%
Proximidade geográfica de determinados clientes/ mercados internacionais	3,46	4	4	0,76	0%	11,8%	35,3%	<b>58,8%</b>	3,9%
Proximidade cultural e linguística de determinados clientes	3,65	4	4	0,59	0%	2%	35,3%	<b>58,8%</b>	3,9%
Influência dos fornecedores internacionais	3,62	4	4	0,57	0%	2,6%	34,6%	<b>60,8%</b>	2%

Fonte: Elaboração própria.

A vontade de crescimento da empresa e a obtenção de lucro foi indicado como “bastante” importante por 82,4% das empresas, sendo o resultado mais significativo da tabela. 50,3% das empresas respondentes consideram “pouco” relevante o fraco poder de compra a nível nacional e 48,4% dão pouca importância ao excedente de produção e à necessidade de escoar produtos.

Finalmente, e porque constitui um dos objetivos de investigação, torna-se importante aferir qual a perceção das empresas relativamente à criação de um *cluster* do mobiliário em Paços de Ferreira.

Das 153 empresas inquiridas, é possível verificar que 99,3% das empresas concordam com a criação de um *cluster* (apenas um – 0,7% – se mostrou contra a criação do *cluster*). Falta agora perceber se depois do *cluster* criado as empresas estariam dispostas a fazer parte desse mesmo *cluster*. Ora, 97,4% das empresas concordariam em fazer parte do *cluster* e apenas 2,6% não estariam interessadas em fazer parte dele. Por fim, e no mesmo alinhamento da criação e participação num *cluster*, as empresas inquiridas foram questionadas se estariam dispostas a criar uma marca única e global, que representasse as empresas do *cluster* no exterior tanto em feiras, eventos e missões empresariais, com um novo *slogan* a ser criado, trabalhando assim para o reconhecimento, notoriedade e qualidade das empresas que o representam, e contribuindo para que a nova marca a nível internacional fosse reconhecida pelos mercados internacionais.

Refira-se que cerca de 91,5% das empresas inquiridas concordam com a nova marca, embora 8,5% não concorde com a criação nem quer representar essa mesma nova marca.

Através do inquérito realizado foi assim possível conhecer melhor as empresas da amostra, desde a sua informação geral, aquilo que as levou a se localizarem em Paços de Ferreira, as motivações que as levaram a internacionalizar e os processos seguidos nesse caminho.

A vontade das empresas da amostra relativamente à criação de um *cluster* foi muito expressiva, notando-se um forte desejo de fazer parte dele, de poder trabalhar e congregar esforços para que seja um caso de sucesso não só a nível nacional, mas principalmente internacional. Refira-se que, confrontadas perante essa hipótese, era de facto expectável uma resposta positiva por parte das empresas. No entanto, perante a hipótese de criação de uma marca global, embora a resposta fosse maioritariamente positiva, já se evidenciaram ligeiras resistências à ideia. Desta forma, é possível verificar que a criação de um *cluster* poderá ter influência na estratégia das empresas que optem por fazer parte do mesmo, dado que as vantagens associadas são compreendidas de forma positiva.

#### 4.1. Análise Fatorial Exploratória

A análise fatorial pressupõe a existência de um número de variáveis não observáveis subjacentes aos dados que expressam o que existe em comum com as variáveis iniciais (Pestana & Gageiro, 2003).

O valor de KMO (0,847) indica uma boa análise fatorial e uma vez que o teste de Bartlett tem associado um nível de significância de 0,000 tal conduz à rejeição da hipótese de a matriz das correlações na população ser a

matriz de identidade, mostrando assim que a correlação entre algumas variáveis é estatisticamente significativa (Martins, 2011).

O Método Varimax minimiza o número de variáveis que tem altas cargas num fator de forma a simplificar a interpretação dos mesmos, beneficiando apenas alguns pesos significativos e todos os outros próximos de zero (Marôco, 2011). Os valores próprios dos dois fatores são todos superiores a 1, como é possível verificar na Tabela 9.

TABELA 9  
VARIÂNCIA TOTAL EXPLICADA PELO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO DO SETOR DO MOBILIÁRIO

<b>Variância Total Explicada</b>						
<b>Componente</b>	Extração da Soma dos Quadrados dos Valores			Rotação dos Quadrados dos Valores		
	Total	% da variância	% acumulada	Total	% da variância	% acumulada
<b>1</b>	3,980	44,223	44,223	3,311	36,791	36,791
<b>2</b>	1,401	15,564	59,787	2,070	22,996	59,787

Fonte: Elaboração própria com base nos dados do SPSS.

A análise fatorial resultou na extração de dois fatores responsáveis por 59,787% da variância total (ver Tabela 9). A variância não explicativa, de 40,213%, poderá estar relacionada com os outros fatores menos relevantes, resultantes de outras combinações das variáveis.

O Alfa de Cronbach indica-nos que estamos perante uma consistência interna no fator 1 (Alfa de Cronbach = 0,853) e no fator 2 (Alfa de Cronbach = 0,718) (ver tabela 20).

Relativamente ao fator 1, a observação das variáveis que contribuem para explicar este fator são as motiva-

ções e exigências que as empresas necessitam para internacionalizar. Esse fator é explicado pelas vendas efetuadas nos mercados internacionais, pela proximidade (geográfica e cultural) e por algumas características dos colaboradores que ocupam cargos superiores nas empresas, os quais tomaram a iniciativa de diversificar as suas vendas. Por outro lado, foi o facto de a sua atividade nacional estar consolidada e bem implementada que permitiu a entrada noutros mercados e a internacionalização da sua atividade.

TABELA 10  
MATRIZ DAS COMPONENTES DO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO DO SETOR DO MOBILIÁRIO

Fatores	Variáveis Associadas	Interpretação dos fatores	Alfa de Cronbach
<b>Fator 1</b>	– Vender nos mercados internacionais	Motivações e exigências para internacionalizar	0,853
	– Atividade consolidada mercado nacional		
	– Conhecimentos de idiomas estrangeiros		
	– Proximidade geográfica de clientes dos mercados internacionais		
	– Proximidade cultural e linguística de clientes internacionais		
	– Experiência Internacional		
<b>Fator 2</b>	– Obtenção economias de escala	Tipo de Produto	0,718
	– Oferta de produtos inovadores únicos		
	– Nichos de mercado		

Fonte: Elaboração própria.

Podemos verificar que as empresas atribuem uma grande importância ao conhecimento de vários idiomas, que se torna fundamental não só para fazer os negócios, mas para perceber e entender a realidade e não estarem dependentes de outros. A proximidade geográfica dos clientes, com a facilidade em contactar os clientes e a existência de meios de transporte que fazem encurtar distâncias e tempos, permitem uma maior facilidade de entrada nos mercados escolhidos.

A experiência internacional das pessoas que trabalham nas empresas será um fator a ter em conta quando do arranque do processo de internacionalização. Nos últimos anos, viajar tem-se tornado mais fácil, barato, cómodo e com maior qualidade. Além disso, a proximidade não só geográfica mas também cultural que existe entre o nosso país e outros países constitui uma vantagem ímpar. O facto de o país ser reconhecido internacionalmente como um país acolhedor, seguro e com qualidade de vida, constitui um ponto de atratividade e uma mola impulsora para a geração de negócios internacionais. É assim facilitada a criação de uma relação de confiança e de proximidade com os clientes, que tem de ser aproveitada pelas empresas, pois o cada vez maior nível de exigência dos consumidores externos leva as empresas a ter de ser ainda mais competentes nos produtos que disponibilizam aos consumidores.

Para o fator 2 contribuem 3 variáveis: obtenção de economias de escala, oferta de produtos inovadores e únicos no mercado e os nichos de mercado.

As empresas têm de saber logo no início onde será o seu espaço de atuação, ou seja, se será num nicho de mercado, ou então num mercado muito específico em que se pretende só determinados produtos e em que a sua oferta terá de ser constituída por produtos inovadores e únicos para determinadas características pretendidas. Através da obtenção de economias de escala, que conduzem à redução do custo médio de produção de um determinado bem à medida que a quantidade produzida aumenta, podem vir a conseguir otimizar os seus produtos nesses mercados, tendo uma rentabilidade elevada e entrando com um preço muito mais competitivo e podendo assim anular a concorrência por essa via.

A pressão é cada vez maior para as empresas aumentarem o volume de vendas, o número de clientes, adotarem estratégias de crescimento para obterem lucros, porque só assim se consegue a sobrevivência da empresa. As empresas cada vez mais têm de olhar para um mercado maior, não estando restringidas ao nacional, não só para os clientes, mas também para fornecedores. Apesar de existir maior concorrência com a globalização, existe um potencial enorme de clientes no exterior comparativamente à situação do mercado interno (Hansson & Hedin, 2007).

## CONCLUSÃO

A investigação realizada possibilitou conhecer as características, o envolvimento e os comportamentos das empresas do setor do mobiliário relativamente à internacionalização. Também foi investigada a perceção das empresas quanto à criação de um *cluster* e aos aspetos positivos daí resultantes. O modelo em análise proposto engloba todos os aspetos essenciais referentes ao processo de internacionalização e a consequente decisão da seleção da modalidade de entrada.

Conclui-se que para a empresa se internacionalizar esta terá sempre que ter em consideração o seu meio envolvente e onde está inserida. Se estiver num *cluster*, terá melhores hipóteses de ter sucesso na sua internacionalização. Nada invalida que sozinha não o consiga, mas o agrupamento de empresas criará condições para a existência de melhores resultados e a disponibilização de mais informação sobre os mercados de destino, pois o *cluster* possibilitará a partilha de informação por todos os envolvidos em determinadas áreas de interesse comum.

Foram analisadas as barreiras à entrada e os motivos que estimulam a internacionalização e efetuado um diagnóstico às suas características internas. A obtenção dos recursos necessários, incluindo naturalmente os humanos, permite competir sustentadamente num mundo cada vez mais global, bem como a definição de uma estratégia de atuação e de expansão. Refira-se que a modalidade de entrada selecionada terá de ser a mais adequada às características e objetivos da empresa.

O estudo possibilitou identificar as principais barreiras à internacionalização. As barreiras identificadas com maior expressão pelas empresas que não se internacionalizam foram: (a) a atuação quase exclusiva no mercado nacional; (b) o insuficiente autofinanciamento da empresa e; (c) a dificuldade em encontrar canais de distribuição internacionais. Já as principais barreiras para as empresas que se internacionalizaram foram: (a) o autofinanciamento insuficiente; (b) a dificuldade em encontrar canais de distribuição internacionais e; (c) dificuldades em promover os seus produtos nos mercados internacionais e de estabelecer preços competitivos.

Em termos de mercados conclui-se que as empresas do setor do mobiliário se encontram muito dependentes e concentradas em países da Europa, mais concretamente da União Europeia e também em África, sendo que existe uma diversificação de mercados muito “tímida” nomeadamente para o continente asiático (China) e para o continente americano (EUA). Foi possível verificar ainda que as empresas atuam em mercados de menor distância psíquica, ou seja, geograficamente próximos (Espanha e França) e com níveis culturais e linguísticos muito semelhantes aos do mercado doméstico (Angola), como sugerido pela Teoria de Uppsala.

O estudo permitiu identificar os principais motivos que levaram à instalação das empresas em Paços de Ferreira, dada a proximidade de empresas relacionadas com a indústria do mobiliário e também pelo acesso à matéria-prima. É visto como um ponto forte estar perto das indústrias relacionadas e poder estar sempre em contacto com empresas que possam complementar ou assegurar o seu processo produtivo e assegurar as suas encomendas. Por outro lado, o acesso à matéria-prima, derivado ao facto de existirem grandes empresas de aglomerados de madeira e empresas de nível internacional no que diz respeito à produção de máquinas utilizadas pelas indústrias do mobiliário, bem como a existência de empresas de logística e de transporte.

Relativamente às modalidades de entrada, embora as empresas tenham na sua maioria indicado que avaliam todas as modalidades de entrada possíveis, usam a mesma modalidade de entrada nos novos mercados selecionados. Constatou-se que a grande maioria das empresas opta por modos de exportação, sobretudo pela exportação direta. Esta seleção está relacionada em termos de fatores internos com o facto de as empresas deterem um envolvimento internacional médio.

É evidenciado que as empresas definem a sua estratégia internacional com base na recolha de informação junto de organismos públicos e associações que as auxiliam nesse processo (e.g. AICEP, Associação Empresarial de Paços de Ferreira, Associação das Indústrias de Madeira e Mobiliário de Portugal, Associação Portuguesa das Indústrias de Mobiliário e Afins), constituindo as missões empresariais e as feiras um importante dinamizador de negócios internacionais.

Refira-se que as empresas que procuram a diferenciação nas estratégias de internacionalização são empresas “antigas” (com 10 a 20 anos de existência), algo dependentes das vendas do mercado doméstico, mas algumas delas a exportarem a quase totalidade da sua produção. Na sua maioria são PME com produção própria localizada integralmente em Portugal, contando com recursos reduzidos em termos de volume de negócios e em termos de modalidades de financiamento, já que se encontram dependentes de capitais próprios e de sistemas de incentivos, sendo que não pertencem a grupos empresariais nem o capital da empresa é detido por estrangeiros.

Esta investigação permitiu ainda concluir que, para as empresas do mobiliário em Paços de Ferreira, a variável volume de negócios não influencia a internacionalização, assim como se verificou que não existe relação entre a antiguidade das empresas e a sua internacionalização.

A revisão da literatura permitiu identificar as principais características e as principais definições dos *clusters*, que são compreendidos como aglomerações geográficas, geralmente de pequenas e médias empresas, especializadas num setor e instaladas num determinado local ou região. Sendo assim afetam a competitividade das regiões/ países, particularmente através do aumento da produtividade das empresas, da contribuição positiva para a inovação e no estímulo à criação de novos negócios.

As empresas do setor do mobiliário comprovam que selecionam a exportação tendo em consideração a distância psíquica, pelo que procuram mercados semelhantes ao doméstico, para que não haja necessidade de efetuar grande investimento.

Constatou-se ainda que estas empresas conferem importância ao ambiente político e económico dos mercados, já que se optassem por outras modalidades de entrada, independentemente das vantagens inerentes de competitividade de que pudessem beneficiar, sempre que existisse alguma instabilidade política ou fraudes, as empresas poderiam sair prejudicadas.

Em termos de criação do *cluster* do mobiliário em Paços de Ferreira, conclui-se que as empresas do setor estão muito recetivas e de certa forma empenhadas em formar um *cluster*, podendo integrá-lo e beneficiar dos seus efeitos (reforço da imagem do setor, partilha de informações

e de conhecimentos, etc.). Conclui-se igualmente que as empresas estão dispostas a adotar uma marca global, a nível de representação internacional, nas suas vendas, mas também em feiras e eventos no estrangeiro, representando uma marca criada e associada ao *cluster*.

Em termos de limitações há que salientar o facto de a amostra em estudo ser restrita e o facto de se direccionar apenas a um setor de atividade, sendo por isso difícil de generalizar os resultados a toda a população empresarial. Contudo, é de salientar a grande dificuldade em obter respostas por parte dos empresários neste tipo de estudos.

## BIBLIOGRAFIA

- ALTENBURG, T.; MEYER-STAMER, J. (1999), "How to promote clusters: policy experiences from Latin America", in *World Development*, 27 (9), pp. 1693-1713.
- ANDREFF, W. (2009), "Outsourcing in the new strategy of multinational companies: Foreign investment, international subcontracting and production relocation", in *Papeles de Europa*, 18, pp. 5-34.
- ARBAUGH, J.; CAMP, S.; COX, L. (2008), "Why don't entrepreneurial firms internationalize more?", in *Journal of Managerial Issues*, 20 (3), pp. 366-382.
- BAHLMANN, M.; HUYSMAN, M. (2008), "The emergence of a knowledge-based view of clusters and its implications for cluster governance", in *The Information Society*, 24 (5), pp. 304-318.
- BARAÑANO, A. (2004), *Métodos e técnicas de investigação em gestão: manual de apoio à realização de trabalhos de investigação*, Edições Sílabo: Lisboa.
- BAUM, M.; SCHWENS, C.; KABST, R. (2015), "A latent class analysis of small firms' internationalization patterns", in *Journal of World Business*, 50 (4), pp. 754-768.
- BAYLIS, J.; SMITH, S.; OWENS, P. (eds.) (2017), *The globalization of world politics: an introduction to international relations*, Oxford University Press: Oxford.
- BRYMAN, A.; BELL, E. (2015), *Business research methods*, Oxford: Oxford University Press.
- BUCKLEY, P. (1993), "Barriers to internationalization", in Luca Zan, Stefano Zambone & Andrew M. Pettigrew (eds.), *Perspectives on strategic change*, Dordrecht: Springer, pp. 79-106.
- CANIELS, M.; ROMIJN, H. (2003), "SME clusters, acquisition of technological capabilities and development: concepts, practice and policy lessons", in *Journal of Industry, Competition and Trade*, 3 (3), pp. 187-210.
- FILIFE, L.; MONTGOMERY, D. (2005), "The relationship between export assistance and performance improvement in Portuguese export ventures: An empirical test of the mediating role of pricing strategy adaptation", in *European Journal of marketing*, 39 (7/8), pp. 755-784.
- GEORGE, D.; MALLERY, D. (2003), *SPSS for windows step by step: A simple study guide and reference, 17.0 update, 10/e*, Delhi: Pearson Education India.
- GIULIANI, E. (2005), "Cluster absorptive capacity: why do some clusters forge ahead and others lag behind?", in *European Urban and Regional Studies*, 12 (3), pp. 269-288.
- HANSSON, A.; HEDIN, K. (2007), *Motives for internationalization*, MSC diss., Uppsala: Uppsala University.
- JOHANSON, J.; WIEDERSHEIM-PAUL, F. (1975), "The internationalization of the firm – four Swedish cases", in *Journal of Management Studies*, 12 (3), pp. 305-323.
- KADOKAWA, K. (2013), "A search for an industrial cluster in Japanese manufacturing sector: evidence from a location survey", in *GeoJournal*, 78 (1), pp. 85-101.
- KEOHANE, R.; MILNER, H. (1996), *Internationalization and domestic politics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- LARRINAGA, O. (2005), "La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional: una revisión conceptual contemporánea", in *Cuadernos de Gestión*, 5 (2), pp. 55-73.
- LAWSON, B.; POTTER, A. (2012), "Determinants of knowledge transfer in inter-firm new product development projects", in *International Journal of Operations & Production Management*, 32 (10), pp. 1228-1247.
- LEE, K.; CARTER, S. (2011), "Global marketing management", in *Strategic Direction*, 27 (1) [Consult. a 01.02.2018]. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/sd.2011.05627aae.001>.
- MAGGIONI, M. (2002), *Clustering dynamics and the location of high-tech-firms*, Heidelberg: Springer Verlag.
- MARANO, V.; TASHMAN, P.; KOSTOVA, T. (2017), "Escaping the iron cage: Liabilities of origin and CSR reporting of emerging market multinational enterprises", in *Journal of International Business Studies*, 48 (3), pp. 386-408.
- MARÓCO, J. (2011), *Análise estatística com o SPSS Statistics*, Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- MARTINS, C. (2011), *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM SPSS: saber decidir, fazer, interpretar e redigir*, Braga: Psiquilibrios Edições.
- MASON, C.; CASTLEMAN, T.; PARKER, C. (2005), "Can knowledge management save regional development?", in *Proceedings of the CRIC Cluster Conference: Beyond clusters: Current Practices & Future Strategies Conference Proceedings*, Ballarat, University of Ballarat, Centre for Regional Innovation and Competitiveness, pp. 1-15.
- MASUM, M.; FERNANDEZ, A. (2008), *Internationalization Process of SMEs: Strategies and Methods*, Master Thesis EFO705, Västerås:

Mälardalen University School of Sustainable Development of Society and Technology.

OVIATT, B.; McDUGALL, P. (2005), "Defining international entrepreneurship and modeling the speed of internationalization", in *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29 (5), pp. 537-554.

PEREIRA, A. (2008), *SPSS: Guia prático de utilização. Análise de dados para ciências sociais e psicologia*, Lisboa: Edições Sílabo.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. (2003), *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*, Lisboa: Edições Sílabo.

PINHO, J.; MARTINS, L. (2010), "Exporting barriers: Insights from Portuguese small-and medium-sized exporters and non-exporters", in *Journal of International Entrepreneurship*, 8 (3), pp. 254-272.

PORTER, M. (1998), "Clusters and the new economics of competition", in *Harvard Business Review*, 76 (6), pp. 77-90.

\_\_\_\_ (2000), "Locations, clusters, and company strategy", in G. Clark, M. Feldman & M. Gertler (eds.), *The Oxford Handbook of Economic Geography*, Oxford: Oxford University Press, pp. 253-274.

REUER, J.; ARIÑO, A.; MELLEWIGT, T. (2006), "Entrepreneurial alliances as contractual forms", in *Journal of Business Venturing*, 21 (3), pp. 306-325.

RYZHKOVA, E.; PROSVIRKIN, N. (2015), "Cluster initiatives as a competitiveness factor of modern enterprises", in *European Research Studies*, 18 (3), pp. 21-30.

SAUNDERS, M. (2011), *Research methods for business students*, 5<sup>th</sup> ed., India: Pearson Education India.

SIMÕES, V. (1997), *Inovação e Gestão em PME, Temas de Economia*, Lisboa: Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica – Ministério da Economia.

SMARZYNSKA, J. (2004), "Does foreign direct investment increase the productivity of domestic firms? In search of spillovers through backward linkages", in *American Economic Review*, 94 (3), pp. 605-627.

TAVARES, F.; MARQUES, A. (2013), "A internacionalização no setor da cortiça: Estudo exploratório às empresas", in *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 12 (4), pp. 37-49.

TAVARES, F.; PACHECO, L.; RODRIGUES PIRES, M. (2016), "Gestão do Risco nas 'PME de Excelência' Portuguesas", in *Tourism & Management Studies*, 12 (2), pp. 135-144.

WALTER, S. (2017), "Globalization and the demand-side of politics: How globalization shapes labor market risk perceptions and policy preferences", in *Political Science Research and Methods*, 5 (1), pp. 55-80.



Revista Científica do IS CET

número 9 - 2ª série 2019

# Percursos & IDEIAS

## Cadernos de Turismo





# A HOSPITALIDADE COMO PRINCÍPIO ÉTICO E PRÁTICA SOCIAL

ADALBERTO DIAS DE CARVALHO\*

ISCET-INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E DO TURISMO

## RESUMO

Com a problemática da hospitalidade emerge também a esfera ética do turismo como fenómeno de natureza antropológica e sociológica ao privilegiar-se nele a relação da individualidade com a socialidade, ou seja, as conexões entre o que é do domínio próprio e do domínio da alteridade. Sendo de evitar aqui os discursos demagógicos que pretendem expandir a ideia de que o turismo é, à partida, uma prática que, sem mais, aproxima as pessoas, importa realçar que, tratando-se de um fenómeno que envolve, em princípio, a visita de uns ao habitat de outros, contém um potencial intrusivo de uns em relação aos outros – e a eventual reação destes relativamente aos primeiros – e, deste modo, um potencial de conflitualidade.

## PALAVRAS-CHAVE

Hospitalidade, ética, antropologia, interculturalidade, alteridade.

## ABSTRACT

With the problem of hospitality, the ethical sphere of tourism also emerges as an anthropological and sociological phenomenon, with emphasis on the relationship between the individuality and sociality, that is, the connections between what is one's own domain and the domain of otherness. Avoiding the demagogic discourses which intend to expand the idea that tourism is, at the outset, a practice that, without further, brings people together, it is important to emphasize that, in the case of a phenomenon that involves, in principle, the visit from one to the habitat of others, contains an intrusive potential of one in relation to the others – and the eventual reaction of these to the first – and, therefore, a potential for conflict.

## KEYWORDS

Hospitality, ethics, anthropology, interculturality, otherness.

## ÉTICA E HOSPITALIDADE

Nos nossos dias a hospitalidade – como princípio ético e como prática social – tem sido objeto de usos indevidos, demagógicos, contraditórios e até pretexto para o uso da violência física e simbólica. Os casos das enormes correntes de refugiados que procuram seja a Europa, seja a América do Norte, bem como daqueles que circulam em contextos regionais um pouco por todo o mundo, trouxeram ao de cima atitudes que recusam pura e simplesmente a hospitalidade para os que chegam, atitudes estas que decorrem dos usos dissimulados e abusivos do conceito e da prática, justificando-os inclusive. Há assim países que, sem mais, recusam esses refugiados e outros que, recebendo-os, o fazem na perspetiva de suportarem somente a sua passagem, enclausurando-os, entretanto – em nome do humanitarismo – em campos de exceção, chamados de acolhimento. Guillaume Le Blanc e Fabienne Brugère (2017: 13-15) fazem eco destas contradições e violências, escrevendo:

“Deixando de acolher, afastamos mundos que contudo não deixam de estar aí, fabricamos a invisibilidade e acreditamos podermos desembaraçarmo-nos assim de vidas humanas que batem à nossa porta.

‘Segundo Elfriede Jelinek, desembaraçamo-nos destes seres humanos. Alguém tem uma objeção para colocar? Não. Vamos levantar muros por todo o lado e tudo fica resolvido. Quando não vemos alguém, não há ninguém’. Fazer com que não haja mais ninguém onde há alguém é o contrário da hospitalidade, é a inospitalidade. Ora, a inospitalidade torna-se hostilidade ou mesmo ódio”. (...)

“Todos estes lugares da impossível migração são locais onde aparece ao vivo o reverso das nossas sociedades,

\* Professor Coordenador Principal. adalberto.carvalho@iscet.pt.

mas são também lugares onde nascem pensamentos e práticas que definem uma humanidade comum”.

Perante esta negação objetiva de um real acolhimento, desenham-se por vezes movimentos de indivíduos ou de comunidades locais que rebatem no terreno as justificações políticas estribadas nos lugares-comuns dos interesses nacionais que, na prática, não reconhecem a conceção antropológica e o princípio ético de uma humanidade comum.

A noção de hospitalidade, tão usada nos programas turísticos e muito especialmente naqueles que incidem em destinos insulares, sofre de usos perversos que podem comprometer o seu sentido e impacto. Importa por isso empreender uma abordagem abrangente que capte as suas conotações positivas e negativas, sem prejuízo de finalmente valorizarmos a sua importância para a atividade turística, desde que esclarecida e situada.

Em *Ética de la Hospitalidade*, Daniel Innerarity diz-nos que a categoria da hospitalidade “abrange o empenho de atuarmos interpretativamente com a rica estranheza da vida dos outros, da cultura em que vivemos, às vezes demasiado opaca, até roçar o incompreensível ou hostil, mas que está na origem dessa aprendizagem do novo, do contacto com o que é diferente e a harmonização do díspar em que consiste a nossa vida” (Innerarity, 2008: 17). Trata-se de uma abordagem que claramente realça os desafios das relações sociais em que emerge a estranheza do outro – distante ou próximo –, a oscilar entre o enigma e a recusa, mas, em última instância, apelando-se à solidariedade do diverso enquanto horizonte antropológico. Esboça-se uma problemática que, sendo hermenêutica pelo empenhamento na busca do sentido da estranheza que aí aflora, é igualmente ética ao traçar a “harmonização do díspar” como um princípio ou um referencial de comportamento que abre por esta via necessariamente sobre as noções de solidariedade, a qual, por sua vez, implica as de solicitude e de acolhimento. Solidariedade que decorre da referida harmonização do mesmo com o diferente, solicitude na medida em que implica que cada um se dirija para o outro prestando-lhe a sua atenção e acolhimento pela ideia de atuarmos pensando na vida dos outros e não para além delas. Sempre presente como

um risco iminente a hostilidade surge como uma possibilidade proporcionada pela estranheza do outro.

Poder-se-á concluir que, sem a moldura ética da solidariedade, a conflitualidade inerente às margens da incompreensão tende a degenerar em conflituosidade por sobreposição da hostilidade relativamente à hospitalidade. A ética apela então à interatividade – solicitude para com o outro e acolhimento do outro – como condição da solidariedade. O turismo que busca o exótico por si mesmo pode experienciar a diferença pelo voyeurismo, mas nunca a compreende porque, em última análise, a recusa ao recusar a reciprocidade pela qual cada um toca os outros, estando disponível para ser por eles tocado, não significando isto que aceite ou seja aceitado sem mais. O *Código Mundial de Ética para o Turismo* salvaguarda estes aspetos logo no seu artigo 1.º onde se pode ler: “As atividades turísticas devem conduzir-se em harmonia com as especificidades e tradições das regiões e países de acolhimento, e observando as suas leis, usos e costumes; As comunidades de acolhimento por um lado, e os atores profissionais locais por outro, devem aprender a conhecer e respeitar os turistas que os visitam, e informar-se sobre os seus modos de vida, gostos e expectativas; a educação e formação ministradas aos profissionais contribuem para um acolhimento hospitaleiro”.

Embora o isolamento de algumas comunidades se vá esbatendo com a globalização, a verdade é que a atividade turística ainda se confronta com o choque de duas lógicas: a societária e a comunitária. A primeira, contemplando uma multiplicidade de representações e de tipos de laços sociais, revela-se tão recetiva à coexistência interna de modelos sociais diversificados como avessa a paradigmas socioculturais alternativos, nomeadamente os de perfil comunitário tradicional, precisamente por se organizarem em torno de um só tipo de laços sociais, normalmente o familiar. O monolitismo organizativo destas comunidades torna-se assim objeto de curiosidade e, por vezes, do delineamento de utopias sobre a sua vivência que o marketing turístico assiduamente promove explorando o fascínio pelo mistério daquilo que é estranho e que simultaneamente aparece com a atração pela alegada pureza de um “primitivo” ideológico em contraste com um certo cansaço relativamente às agruras ou desen-

cantos do cotidiano. Contudo, quando assim acontece, a rutura entre dois tipos de solidariedade – a “orgânica” e a “mecânica”, para utilizar os conceitos de Durkheim – traz dificuldades acrescidas a que se crie um verdadeiro encontro. Os visitantes facilmente receiam a insegurança da fragilidade – real ou representada – de coletivos regulados essencialmente por formas de solidariedade pouco institucionais porque fundamentalmente assentes em laços grupais, sobretudo familiares ou de vizinhança. Ao mesmo tempo, são grandes os riscos de se introduzir danos nos equilíbrios comunitários, perturbando-se a sua identidade sem lhes ser proporcionadas reais alternativas.

### **A HOSPITALIDADE COMO CONCEITO E PRÁTICA MULTIDIMENSIONAL**

Ora, normalmente, tanto o hospedeiro como o hóspede aspiram pela hospitalidade na medida em que esta, sendo um valor, é pressentida e sentida como suscetível de lhes trazer bem-estar, precisamente porque a presença do outro contém um potencial de recompensa, ainda que de formas diversas conforme as expectativas geradas pela situação e perfil de cada um. Uma recompensa que pode situar-se no plano da gratuidade – pelas relações de afeto – ou/e porque, com ela, advêm vantagens económicas, sociais, culturais ou estritamente pessoais enquanto lazer, aventura, descoberta ou prazer. Estas recompensas são-no, no fundo, porque somos seres vulneráveis marcados por necessidades primeiras e segundas – naturais e adquiridas – e, por isso, seres suscetíveis de felicidade ou sofrimento.

Sabemos bem que é com base nestas necessidades que o marketing desenvolve as suas estratégias com vista à captação de clientes. Necessidades estas que, em princípio, evoluirão para manifestações de vontade e de procura de produtos turísticos compatíveis. Produtos que poderão gerar satisfação ou insatisfação na medida em que correspondam – ou excedam até! – as expectativas criadas. Dever-se-á reforçar assim uma interatividade reciprocamente vantajosa entre o turista e as empresas e outras entidades que não só promovem como lhes proporcionam o acesso aos referidos produtos e serviços.

Ora, para nós, é precisamente na qualificação desta interatividade que reside a hospitalidade.

A hospitalidade tem, deste modo, a ver com os atos de dar e receber que estarão idealmente pressupostos na interatividade promovida pelo marketing turístico. Uma interatividade que, na sua dimensão coletiva, se deverá traduzir pela aceitação recíproca de uma certa civilidade dos comportamentos suscetível de reunir visitantes e visitados. A quebra deste *status quo*, a ocorrer, fratura a harmonia dessas relações, emergindo então, potencialmente, situações de alheamento e até de hostilidade.

É que, no caso do turismo, a hospitalidade, para além da sua dimensão social e ética, torna-se uma componente económica e social decisiva pois remete para a satisfação do turista no que respeita ao serviço adquirido e para as comunidades de destino, que são igualmente as comunidades de acolhimento, as quais aspiram a retirar vantagens no que respeita ao incremento do seu bem-estar. Todavia, sabemos também, tais vantagens, sobretudo em sociedades com estruturas democráticas mais frágeis, tendem a ser desviadas para empresas estrangeiras nomeadamente dos países emissores de turistas, para estruturas centrais dos estados que escapam ao controlo das populações ou para grupos de interesses locais.

O efeito da distância entre a residência e o destino, ao poder reforçar sentimentos de insegurança, faz aumentar a importância da questão da hospitalidade, sendo um facto também que o contraste ou, pelo contrário, a semelhança entre as condições que são proporcionadas – e aquelas que se deixaram – pode, respetivamente, conforme os casos, agudizar ou pelo menos fazer diminuir, senão neutralizar, tais sentimentos. Por isso, muito especialmente o turismo para a terceira idade está normalmente atento a esta condicionante, chegando mesmo a explorar em seu proveito a atenuação do diferente, tornando essa atenuação um fator positivo. Se é flagrante a tendência para que os fluxos turísticos ocorram no sentido inverso dos grandes movimentos migratórios, ou seja, se em larga medida os turistas se cruzam com os migrantes – os primeiros em busca de prazer, os segundos à procura de satisfazer as suas necessidades básicas –, é verdade igualmente que a hospitalidade, com cambiantes diferentes, é esperada por todos. Componente decisiva desta

hospitalidade é invariavelmente a da segurança, exigida pelos primeiros, simplesmente esperada pelos segundos, imposta por uns com a força da supremacia económica, prometida aos outros, mas muitas vezes não assegurada dada a fragilidade dos segundos.

Estamos a assumir que, muito especialmente no caso do turismo, o marketing não se pode reduzir a estritos imperativos económicos, mas que, inclusive para se atingir objetivos deste cariz, importa mobilizar igualmente a dimensão humana dos valores éticos necessariamente presente na hospitalidade, a qual não pode nunca ser reduzida à estrita dimensão do acolhimento hoteleiro, como frequentemente o fazem diversos autores anglo-saxónicos, do que é exemplo o manual *Marketing for Hospitality and Tourism* de autoria de Philip Kotler et al. (2017: 30, 31) que não hesita mesmo em distinguir, no âmbito do turismo, a noção de hospitalidade da noção de viagem – “The two main industries that comprise the activities we call tourism are the hospitality and travel industries” – para, logo de seguida, explicitar a visão economicista da interatividade em causa: “Marketing is the process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from the customer in return”.

## INTERCULTURALIDADE E INTERATIVIDADE NO TURISMO

Desde logo a propósito da relação entre turistas e populações hospedeiras, a qual só passará de um mero patamar multicultural para uma plataforma autenticamente intercultural se superar os constrangimentos, diremos nós neocolonialistas, se ascender a uma vivência pós-moderna em que os turistas interiorizem uma postura não só de questionamento do sentido das culturas dos povos que visitam, como igualmente deixem interpelar a sua própria identidade, aceitando e valorizando que a alteridade pode e deve ser constitutiva do que é próprio. Como escreveu Islam (1996: vii), a viagem é uma “implementação formativa de se tornar-outro”, pois quem viaja tem a oportunidade de apreender mais-valias que eram exteriores ao seu quadro de referenciais no processo de construção ou de reconstrução do seu *self*.

A este propósito reproduzimos aqui a conclusão do artigo de Ankor e Wearing (2016: 188) anteriormente já citado, o qual sintetiza com clareza e exaustividade o papel da interatividade na relação entre visitante, visitado e a respetiva envolvência que constitui a pedra de toque da interculturalidade em turismo – e com esta a possibilidade de uma real hospitalidade – assumida na sua plena horizontalidade e, portanto, na recusa de um qualquer tipo de enculturação, seja qual for o sentido desta:

“In many tourism practices, the other does not exist except in relation to a discourse dictated by a dominant Western culture of dualistic opposition. We began our examination with the concept of the disengaged gaze of the flâneur, which supported discourses of observational neutrality. However, the concept of the choraster challenges the validity of a dichotomous stance of the self–Other relationship through establishing the role of context and the indivisibility of gaze, embodiment and emplacement. The tourist space inheres interactions between tourist, the host’s culture and values and the destabilizing of preconceived understanding. The gaze is confounded by the alterity of the other and it is necessary to understand that gaze is much more than a tool of observation but is fundamental to concepts of being and existence. If traveling is an activity that enables the individual negotiation of identity and subjectivity through a non-reductive relation with the other, then the return of the gaze is an invitation for simultaneous generosity. In acknowledging the host’s separateness, the tourist takes the host gaze into their own, in a response of opening to difference. We offer this conception to a subject-centred understanding of tourism that allows for the host’s role in tourist cultures”.

Mas, para efeito de um enquadramento exigente da problemática ético-antropológica subjacente ao questionamento do fenómeno da interculturalidade no âmbito do turismo, parece-nos útil a mobilização da meticulosa análise que Paul Ricoeur faz em *Soi-même comme un Autre*, designadamente quando este filósofo privilegia as intervenções históricas de Locke e de Kant.

Locke, recordemo-lo, distingue a identidade do homem como pessoa da do homem como mero ser vivo, nomeadamente pela capacidade daquela em refletir. A este propósito, escreveu Ricoeur: “basta considerar a memória como expansão retrospectiva da reflexão” para se verificar, radicalizando o próprio Locke, que “a viragem da memória e da reflexão marcava de facto uma mudança em que a ipseidade se substituíva silenciosamente à mesmidade” (*op. cit.*: 151). Kant, por sua vez, ainda segundo a interpretação de Ricoeur, introduz, com o segundo imperativo categórico, uma tensão entre dois termos: o de “humanidade” e o de “pessoa”, entendida esta como um fim em si e aquela enquanto expressão de uma universalidade abstracta, apesar de tudo credora de uma linha de continuidade em relação ao “princípio de autonomia”. Esclarece, então, Paul Ricoeur: “(a ideia de humanidade) apresenta a mesma estrutura dialógica que a solicitude, mas elimina desta toda a alteridade radical, limitando-se a vincular o princípio da autonomia da unidade, que não considera as pessoas em si, à pluralidade” (*idem*: 261). Por outras palavras, com Kant inaugurar-se-á uma tensão, plena de consequências, entre a ideia de uma autonomia tributária da pluralidade introduzida pela noção de pessoa e o esmagamento da alteridade pela ideia de humanidade implícita, por exemplo, na concepção de “natureza racional”.

Neste contexto crítico, a nossa proposta vai no sentido de, explorando as achegas de Ricoeur, afirmarmos a interculturalidade enquanto expressão e condição da pessoa humana e da sua identidade, o que significa retirar a esta noção as conotações culturalistas que, ao esvaziarem as condições do exercício primeiro da reciprocidade interpessoal, ameaçam a autenticidade do seu estatuto antropológico. A interculturalidade será, pois, focalizada como emergindo – no espaço e no tempo – da própria alteridade originária da identidade de si, o que lhe confere inalienáveis competências dialógicas e bloqueia o universalismo decorrente de uma humanidade abstrata que, revelando-se ser ditado por uma hegemonia etnocêntrica de sentido, tendencialmente ameaçará o fundamento daquelas.

Raúl Fornet-Betancourt (2011), na esteira da hermenêutica de si de Paul Ricoeur, a qual defende que o mais curto caminho de si para si mesmo é o outro, propõe-nos uma superação do universalismo da globalização através

do qual o mundo ocidental, segundo ele, impõe uma uniformização cultural a partir dos modelos que veicula. Em contraposição, alvitra uma universalidade concreta e plural capaz de, inspirada numa filosofia da libertação, contemplar e promover até as diferenças entre as diversas identidades culturais através de processos dinâmicos de transculturalização assentes numa valorização das dimensões relacionais das culturas e não em pressupostos etnocêntricos de superioridade de uma dada cultura sobre as outras. Não se tratará sequer, por esta via, da construção de uma cultura comum, mas antes da transformação das várias culturas pelo aprofundamento do diálogo e da interação entre si e o desenvolvimento da auto-crítica por parte de cada uma delas com vista à criação de um “espaço de vida comum”.

Para melhor se compreender a posição deste autor e o seu alcance no que se refere a um efetivo encontro com os outros povos, baseado na hospitalidade e não na dominação e através do qual se possa construir um “novo horizonte de compreensão”, vale a pena retermos a seguinte passagem da obra que aqui seguimos:

“Seria questão de elaborar uma forma de racionalidade que ultrapasse os limites atuais da nossa teoria do entendimento e nos permita abordar o mundo e a história do ponto de vista da periferia ou da exterioridade do outro.

Tratar-se-ia em seguida de não fazer da nossa própria maneira de pensar o critério do encontro com o outro. Por outras palavras, não erigir as nossas categorias teóricas como o horizonte exclusivo a partir do qual “abordamos” o outro, o compreendemos e o definimos. Esta maneira de “compreender” assimila e incorpora o outro por redução, mas não se desenvolve como um processo de conhecimento que reconheça no outro uma origem de sentido igualmente digna e original. Por esta razão, conviria não o abordar a partir da nossa maneira de pensar, mas antes do contexto histórico do encontro com ele, do momento em que a sua presença é testemunhada de diferentes maneiras – resistência, memória, etc. –, e a partir do “reverso da história”, da força alternativa da sua visão. O encontro com o outro é assim uma interpelação a partir da qual a nossa maneira de pensar deveria ser revista.

(...) Apesar da sua história de opressão, o outro incarna sempre um discurso original que abala as nossas certezas e convicções. Mais ainda, enquanto interpelação, dá sentido ao discurso alternativo e confronta-nos assim com os limites do nosso próprio ponto de vista” (*op. cit.*: 48).

Resulta daqui que, desde o sentido da hospitalidade ao da procura de autenticidade por parte do turista, designadamente em destinos insulares tidos como exóticos, assumem um novo enquadramento que importa confrontar com os pressupostos expressos e implícitos da oferta, da procura e do marketing que, no seu conjunto, o inspiram e subjazem às suas opções. A interculturalidade poderá ser assim olhada como exercendo – ou devendo exercer – uma função interativa consubstancial ao próprio processo de construção recíproca de identidades pessoais e coletivas transculturais – processos, portanto, de transculturalização – e não ser reduzida ao exercício de uma mera tolerância (negativa) para com os outros. No caso do turismo, este simplismo redundava em atitudes opressoras sobre as comunidades de acolhimento em função de uma suposta neutralidade ou universalidade antropológica das culturas e referenciais sociais das sociedades de origem dos turistas, referenciais estes que tendem ainda a ser exacerbados e até forjados em prol da imposição de interesses próprios.

Tratando-se do turismo insular, sem nunca podermos generalizar sem mais, é patente a tendência nos materiais publicitários para se valorizar precisamente as diferenças entre as culturas como um fator de valorização da oferta. Esta atitude é então envolta em posicionamentos mais ou menos implícitos de admiração e, portanto, de respeito pelos hábitos e valores das comunidades a visitar, valorizadas com frequência desde logo pela simpatia do acolhimento que proporcionam. Acontece que assim se tende a postular clichés como a brandura de costumes e a pureza das mentalidades que, ocultando as contradições e problemas realmente existentes, permitem a formação ou consolidação de estereótipos que redundam numa desfocagem das representações que se constroem em torno dos povos visados.

É neste quadro artificial que se jogam as distâncias culturais existentes e, a partir daqui, o reforço ou esvazia-

mento das competências interculturais, entendidas estas como estruturantes da capacidade de interação com culturas diferentes no que concerne ao que delas se pensa e ao modo de agir (cf. Friedman & Antal, 2005/ Redmond, 2000), competência esta que se organiza segundo seis competências específicas: a linguística, a de adaptação, a de descentração social, a de comunicação efetiva, a de integração social e o conhecimento da cultura de acolhimento. Em princípio, o turista será assim capaz de superar os constrangimentos inerentes à sua própria cultura. Interessante é também reter, a este propósito, os seis estádios com que Bennett (1986) caracterizou a evolução corrente de uma pessoa quando se confronta com uma cultura diferente, os quais vão desde a negação da diferença à integração, passando pela atitude de defesa, a minimização, a aceitação e a adaptação, sendo que a inexistência ou limitação no que respeita à interação com uma cultura terceira não permite que se ultrapassem os estádios da negação ou da defesa (cf. Sharma et al., 2009). Pelo contrário, a abertura e solicitude para com outras culturas acompanha o conhecimento das mesmas, traduzindo-se numa aproximação intercultural importante a que Hartman et al. (2009) apelidaram de *cultural cushion*.

Vemos, desta maneira, que se o turismo constitui uma oportunidade excelente de encontro intercultural, não é contudo evidente que tal ocorra de facto, exigindo-se com clara acuidade a formação cívica do turista, principalmente aquando da sua visita a comunidades como as das pequenas ilhas por estas estarem persistentemente envolvidas em cenários de exotismo e até de um certo primitivismo... Então, o projeto de viagem eivado de curiosidade e predisposto até a uma partilha de vida alternativa, na exata medida em que está enraizado em ilusórios estereótipos decorrentes de um inconsciente complexo de superioridade, poderá facilmente redundar em comportamentos que violentem de facto a realidade profunda e íntima das populações residentes. Estas, por um simétrico complexo de inferioridade marcado pela dependência económica e social, estarão com alguma frequência disponíveis para manifestações práticas de uma hospitalidade que aparenta corresponder adequadamente ao que os turistas lhes oferecem, podendo redundar mesmo em subserviência.

A passagem da hospitalidade à hostilidade surge também quando a comunidade de acolhimento, mais do que cada um dos seus membros isolados, se apercebe da arrogância contida nas atitudes dos turistas, o mesmo ocorrendo quando o desconhecimento e a ausência de receptividade relativamente aos usos dos hospedeiros, leva os turistas a interpretar inclusive as eventuais falhas destes por ausência de profissionalismo como afrontamentos e provocações. Os conflitos emergem então pelo aprofundamento negativo da distância cultural e conseqüente agravamento do fosso entre visitantes e visitados (cf. Ellemers & Barreto, 2001).

## BIBLIOGRAFIA

ANKOR, J.; WEARING, S. (2016), "Gaze, encounter and philosophies of otherness", in *ResearchGate*, pp.178-189 [Consult. a 30/09/2017]. Disponível em: [www.researchgate.net/publication](http://www.researchgate.net/publication)

BENNETT, M. J. (1986), "Towards ethno relativism: a developmental model of intercultural sensitivity", in *Cross Cultural Orientation: New Conceptualizations and Applications*, Nova Iorque: University Press of America, pp. 27-70.

ELLEMERS, N.; BARRETO, E. (2001), "The impact of relative group status; affective, perceptual and behavioural consequences", in R. J. Brown e S. Gaertner (eds.), *The Blackwell Handbook of Social Psychology*, vol. 4, Oxford: Blackwell, pp. 324-343.

FORNET-BETANCOURT, R. (2011), *La Philosophie Interculturelle, Penser Autrement le Monde* (trad.), Paris: Les Éditions de l'Atelier/Éditions Ouvrières.

FRIEDMAN, V. J.; ANTAL, A. B. (2005), "Negotiating reality: a theory of action approach to intercultural competence", in *Management Learning*, 36 (1), pp. 69-86.

HARTMAN, K. B. et al. (2009), "Culture cushion: inherently inter-cultural tourist experience", in *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3 (3), pp. 259-268.

INNERARITI, D. (2008), *Ética de la Hospitalidade*, Barcelona: Ed. Península.

ISLAM, S. M. (1996), *The Ethics of Travel: From Marco Polo to Kafka*, Manchester: Manchester University Press.

KOTLER, P. et al. (2017), *Marketing for Hospitality and Tourism*, Edimburgo: Pearson Education Limited.

LE BLANC, G.; BRUGÈRE, F. (2017), *La Fin de l'hospitalité*, Paris: Flammarion.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (s/d), Código *Mundial de Ética para o Turismo* [Consult. a 30/09/2017]. Disponível em: <https://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>

RICOEUR, P. (1991), *Ideologia e Utopia* (trad.), Lisboa: Edições 70.

SHARMA, P. et al. (2009), "Demystifying intercultural service encounters: toward comprehensive conceptual framework", in *Journal of Service Research*, 12 (2), pp. 227-242.

# ORGANIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO DO CONCELHO DE VALONGO: UM CONTRIBUTO

LÍDIA AGUIAR\*  
CIHC-IS CET

## RESUMO

O concelho de Valongo desde a sua fundação é o exemplo do derrubar de fronteiras perante a vontade dos homens. Criaram-se desta forma lugares de memória que urge salvaguardar, pois marcaram a sua evolução económica ao longo do século XIX e início do século XX. Metodologicamente utilizou-se a revisão de bibliografia, estatísticas da Câmara Municipal de Valongo e o reconhecimento no terreno. Toma-se como objetivo deste artigo o incentivo ao estudo metodológico de todo o património cultural e natural de que o concelho é detentor, colocando-o ao serviço do turismo. Pretende-se contribuir para uma organização e desenvolvimento turístico do concelho e conseqüente incremento económico e, ainda, para um maior orgulho das suas gentes pelo local em que habitam.

## PALAVRAS-CHAVE

Concelho de Valongo; Lugares de Memória; Património Cultural; Património Natural; Desenvolvimento turístico.

## ABSTRACT

Since its foundation, the county of Valongo is an example of overturning frontiers before the will of men. In this way, created memories of the economic evolution throughout the 19<sup>th</sup> had early 20<sup>th</sup> centuries need to be safeguarded. Methodologically, the literature review, Valongo City Hall statistics and field recognition were used. The purpose of this article is to encourage the methodological study of all cultural and natural heritage of which the county is the holder by placing it at the service of tourism. The intention is to contribute to a tourism organization and development of the county and consequent economic increase apart from also to contribute for the pride of inhabitants.

## KEYWORDS

Valongo County; Memory Places; Cultural heritage; Natural heritage; Tourist development.

## INTRODUÇÃO

Com o presente artigo pretende-se dar a conhecer o concelho de Valongo, a sua formação e desenvolvimento. Paralelamente é objetivo abordar alguns dos seus lugares de memória e como a sua Patrimonialização pode contribuir para a alavancagem turística do destino, sempre tendo em conta os pilares da sustentabilidade.

O concelho é rico em património material e imaterial e possuidor de excelentes acessibilidades. A cidade de Valongo e todas as suas freguesias podem beneficiar dos fluxos turísticos que vêm sendo desviados para os novos hotéis construídos no seu território e que praticam preços acessíveis. Reter estes turistas deve ser um dos primeiros objetivos para o concelho. Para tal, existe a necessidade de uma inventariação do património e de uma estruturação do território de forma a que o turista possa fruir com facilidade pelo mesmo.

Neste contexto, a abordagem feita ao património neste artigo não se pretende exaustiva, já que o objetivo final é quebrar a fronteira do território dormitório e alcançar uma extensão do território turístico. Como a criação do próprio concelho demonstra só não se quebram fronteiras se não existir vontade do homem. É este o objetivo do presente trabalho.

## 1. SITUAÇÃO GEOGRÁFICA DO CONCELHO DE VALONGO E ACESSIBILIDADES

O concelho de Valongo está situado na região norte de Portugal. Integra a área Grande Porto (NUT III). Está limitado a norte por Santo Tirso, a nordeste por Paços de Ferreira, a leste por Paredes, a sudoeste por Gondomar e a oeste pela Maia.

\* Professor Coordenador. [laguiar@iscet.pt](mailto:laguiar@iscet.pt).

Este município é constituído por quatro freguesias: Valongo, Alfena, Ermesinde e União de Freguesias de Campo e Sobrado, com uma área total de 75,7 Km<sup>2</sup>.

É um dos mais pequenos concelhos do país em área, mas densamente povoado. Possui 95 mil habitantes, ou seja, cerca de 1200 por km<sup>2</sup>, o que o torna, considerando a densidade populacional, um dos maiores do país (Carvalho et al., 2015).

Não confinando diretamente com a cidade do Porto, beneficia de excelentes acessibilidades, sendo atravessado pelas autoestradas A4, A3 e ainda a A41. Usufrui de um excelente serviço da CP através das linhas do Minho e Douro. O serviço da CP é preponderante na ligação a grandes urbes como Braga ou Guimarães, através da linha do Minho. Já a linha do Douro permite ligações até à cidade da Régua. Dependendo da freguesia onde o habitante se situa pode usar uma das linhas e aceder ao Porto em 20 minutos.

Mantém as ancestrais estradas de ligação a cidades, como Porto e Penafiel, por onde circulam inúmeras carreiras de transporte público. Particularmente do centro de Valongo para o Porto, este tipo de transporte está assegurado por diversas carreiras que têm o seu terminal em diferentes pontos desta cidade.

Também é possível o transporte até à cidade de Gondomar e Penafiel (para esta pode optar pela carreira de autocarro ou pelo comboio – linha do Douro).

No que se refere a alojamento, o concelho possuiu já algumas unidades hoteleiras de que o turista pode usufruir a preços bem mais económicos do que os que se registam na cidade do Porto. Destaca-se, pela sua qualidade e excelente localização, o Hotel Portas de Santa Rita, na freguesia de Ermesinde, que possui 21 quartos, dos quais 5 são suites, sendo 1 preparado para deficientes motores. Este hotel, dispõe de *wifi* gratuito, garagem e parque de estacionamento privativo, com recepção 24h. Já na freguesia de Valongo, o Park Hotel Porto Valongo, possui 99 quartos, *wifi* gratuito, recepção e bar 24 horas e estacionamento coberto e descoberto. Possui ainda 4 salas de reuniões. Esta unidade hoteleira pertence à cadeia dos Park Hotel, onde se inserem os hotéis Porto Gaia e Porto Aeroporto. Tem uma grande capacidade de atrair turistas internacionais que para aqui se deslocam quer movidos

pelo preço ou pela lotação esgotada nos outros hotéis da cadeia; torna-se desta forma um importante recurso complementar que nunca pode ser esquecido no planeamento turístico do concelho.

Existe, ainda, bem no centro da cidade de Valongo um pequeno, mas muito hospitaleiro Hostel, que possui uma alargada gama de serviços, entre eles um serviço de *Shuttle* sempre disponível mediante marcação (Valongo, 2018).

Finalmente, para terminar o levantamento dos recursos complementares, a restauração encontra-se bem preparada com um imenso conjunto de restaurantes capazes de satisfazer os gostos do turista ou visitante mais exigente.

### 1.1. Enquadramento histórico

Valongo é um concelho que nasceu no século XIX após a revolução liberal. Nesta altura verificou-se a necessidade de se proceder a uma reforma administrativa. Entre os deputados encontrava-se Dias de Oliveira<sup>1</sup>, natural de Valongo, que lutou para que a sua aldeia subisse a sede de concelho. E tanto argumentou que convenceu os seus pares a retirar territórios aos vizinhos da Maia e de Aguiar de Sousa, constituindo desta forma o concelho de Valongo em 1836 com 1925 fogos.

Tornava-se necessário encontrar uma casa que albergasse condignamente a Câmara deste novo município. Como outra não havia, alugou-se a Bernardo Martins da Novoa, um brasileiro torna viagem, que na aldeia de Valongo havia construído uma bela casa solarenga após o seu regresso do Brasil.

A razão pela qual Dias de Oliveira teve sucesso em conseguir fazer da sua aldeia um concelho prende-se não só à sua inteligência e forte poder de argumentação, mas muito em particular a um lugar e a uma memória deveras marcante para os liberais e para a rainha D. Maria II.

Na Ponte Ferreira verificou-se a primeira grande vitória dos liberais contra os miguelistas e conta-se que D. Pedro IV ao atravessar a aldeia de Valongo “estranhara que ela fosse ainda simples freguesia, dado tratar-se de tão grande povoado, situado em local agradabilíssimo e importante pelo seu comércio e indústria”<sup>2</sup>.

Pelo Decreto de 28 de novembro de 1836, que cria o município de Valongo, a Rainha (D. Maria II) refere, expressamente, que esta terra lhe merece gloriosa recordação por ter sido daí que D. Pedro IV, seu pai, dirigiu a vitoriosa Batalha da Ponte Ferreira.

A 1.ª sessão da Câmara só teria lugar a 3 de março de 1837. O 1.º ato deste corpo administrativo foi agradecer à Rainha a criação do concelho. Apelou à elevação da sua sede à categoria de vila. Mesmo antes do deferimento do pedido, a partir de 15 de março de 1837, torna-se habitual nas atas aparecer de início “nesta vila de Valongo”. O título de vila foi dado pela Rainha, no mês seguinte, em decreto de 17 de abril de 1837 (Cabrita et al., 1973).

Por ser atravessado por diversos cursos de água tais como o Rio Leça e o Rio Ferreira e respetivos afluentes, proporcionou-se o fomento da agricultura e da moagem. Desenvolveu-se desta forma uma forte indústria de panificação e de biscoitos que se tornaram conhecidos na cidade do Porto, onde chegavam diariamente transportados em mulas ou à cabeça de mulheres valonguenses que percorriam toda a estrada real entre a vila e a cidade.

A chegada do comboio no ano de 1875 a Valongo veio proporcionar um incremento na sua indústria e comércio. A abertura da estrada real n.º 15 foi outra acessibilidade importante para este novo concelho. Estes dois setores desenvolveram-se e proporcionaram a vinda até Valongo de muitos homens de negócios, surgindo a necessidade de alojamento.

Surgiu, então, o primeiro estabelecimento hoteleiro da vila de Valongo com a denominação de Hotel Central, em 1907, sendo seu proprietário Manoel Marques de Carvalho e Silva, tendo uma capacidade para 7 hóspedes (Cabrita et al., 1973).

## 2. LUGARES DE MEMÓRIA

Pode ser considerado um lugar de memória, um edifício, um monumento, mas também um museu ou uma biblioteca, ou ainda a simples toponímia de um lugar que incite à recordação. É neste sentido que o historiador Pierre Nora entende que o passado além de reinventado pode ser relembrado pelos novos sentidos produzidos quer

por sujeitos individuais quer coletivos (Nora, 1997). Ou seja, na definição de Nora, os lugares de memória tornam-se fundamentais para os indivíduos se reconhecerem, diante dos problemas da contemporaneidade. Desta forma é possível entendê-los como um misto entre a memória e a história, já que na perspetiva ainda do mesmo autor não se pode recorrer só à memória, pela necessidade de se identificar a origem, pois a memória necessita de algo que a identifique com o passado (Nora, 1993).

Nesta sequência, ousamos considerar que se pode estar perante a necessidade de se abrir aqui para um processo de Patrimonialização, pois o património tem a qualidade de se reconfigurar numa espécie de espelho, para onde o indivíduo (ou comunidade) congrega o seu esforço de reflexão a fim de descobrir, redescobrir ou somente recordar uma parte de si mesmo e de todos os que estão à sua volta. Este envolvimento com o património pode transfigurar-se num ato nostálgico, no entender do antropólogo Maure, “A nostalgia é um sentimento de ter perdido qualquer coisa no tempo e no espaço e ter a necessidade de nunca esquecer” (Maure cit. por Aguiar, 2015: 118).

A Patrimonialização é o ato de materializar e disponibilizar a todos o património, pelo que deve traduzir para as comunidades envolvidas a consciência de partilha cabendo aos investigadores e poderes políticos a responsabilidade de acautelar a autenticidade do património material e imaterial que expressa e recai na identidade cultural das comunidades (Aguiar, 2015).

E nesse contexto faz então sentido abordar-se alguns lugares de memória do concelho de Valongo:

A Ponte Ferreira – esta ponte que se localiza na freguesia de Campo fazendo fronteira com o burgo de Gandra já no concelho de Paredes. Construída em granito é composta por três arcos. Numa das extremidades apresentava uma casa de portagem (atualmente já derubada) que desde finais do século XVIII cobrou impostos sobre trigo e pão, com a finalidade de financiar as obras da Igreja Matriz de Valongo. Era por esta ponte que o Porto estava ligado a Penafiel e Amarante através da estrada real n.º 15. Na outra extremidade da ponte surgem umas alminhas em honra de Nossa Senhora do Carmo. Desde que há memória, as populações identificavam esta construção aos mortos na batalha ali verificada, mas estu-

dos apontam para que esta seja já de construção anterior à disputa (Moreira, 2012).

A batalha que aqui se desenrolou nos dias 22 e 23 de julho de 1832 (após o desembarque de D. Pedro na praia da Boa Memória) não terá sido mais do que uma tentativa de os liberais abrirem o cerco do Porto. Dado o número reduzido de tropas, acabaram por recuar deixando o terreno para os absolutistas (Lloyd, 1833).

Como consequência, o Porto fica privado do fornecimento de pão que as padeiras da freguesia de Valongo normalmente abasteciam esta cidade. Para impedir o fabrico deste produto são destruídos inúmeros moinhos e inutilizado fornos, bem como apreendidas farinhas. Os absolutistas só abandonaram a freguesia de Valongo a 18 de agosto de 1833 (Moreira, 2012).

Finda a Guerra Civil, a Ponte Ferreira torna-se num marco identitário para um concelho que irá nascer dentro de um contexto de renovação administrativa do país. Daí que, no primeiro Braço de Armas da vila e concelho de Valongo, a ponte sobressai entre dois ramos de louro, como que a reclamar a vitória na batalha e o triunfo dos liberais (Cabrita et al., 1973).

Igreja Matriz de Valongo – As obras de construção desta igreja tiveram início a 5 de março de 1794. Os moradores de Valongo ansiavam por uma igreja majestosa e imponente. A sua construção levou mais de 40 anos, o que se ficou a dever às características dos tempos conturbados que se viveram. Esta Igreja é hoje um lugar de memória para a sua população, em particular para as famílias dos muitos padeiros que financiaram as suas obras. É uma marca das invasões francesas que aqui aquartelaram as suas tropas durante a segunda invasão francesa. Ela constituiu também uma ligação ao absolutismo, já que serviu de cavaliária às suas tropas, ofensa grave à população local. Na atualidade impõe-se na paisagem através da sua imponência e da sua estética (Azevedo, 1999). Segundo fonte do Arquivo Histórico e Municipal de Valongo, o órgão que ainda hoje mantém foi instalado no ano de 1880, pelos mestres estrangeiros que se deslocaram a Portugal para assentar um órgão semelhante na Igreja de Nossa Senhora do Carmo, na cidade do Porto. Através dos documentos consultados, constatou-se ter sido João Moreira da Costa Lima que adjudicou a obra à casa

Peter Conacher e Comp.<sup>a</sup>, de Huddersfield, em Liverpool, pelo valor de 230 libras esterlinas.<sup>3</sup>

Na freguesia de Ermesinde destaca-se a Igreja da Santa Rita e Convento da Formiga. Este convento, que data do século XVIII, é dedicado a Nossa Senhora do Bom Despacho e a Santa Rita. A Igreja é um misto de barroco e neoclássico. Durante o cerco do Porto o convento foi transformado em hospital das tropas absolutistas e por ali passou D. Miguel várias vezes. Após a vitória dos liberais e extintas as ordens religiosas o convento manteve-se ligado à educação. Com a República torna-se num internato para rapazes e mais tarde o Colégio de Ermesinde. A igreja é um local de peregrinação regional, onde os peregrinos são movidos pela fé a Santa Rita. É no dia 22 de maio que se realiza a maior festa a esta Santa, conhecida como a festa das rosas (Dias et al., 2001).

A indústria da panificação teve, desde há séculos, uma importância económica no concelho de Valongo. Se a construção da sua Igreja Matriz em grande parte se deve à vontade inabalável dos padeiros desta terra, outros lugares de memória nos foram legados por esta indústria e que se torna necessário dar a conhecer, sempre mantendo a sua autenticidade.

Moinhos e fornos a lenha – Este território é atravessado por inúmeros rios e ribeiros que desaguam no rio Ferreira. Daí se ter desenvolvido a indústria da moagem. Embora com uma economia assente na agricultura, a produção de trigo era manifestamente insuficiente, pelo que maioritariamente chegava de Trás-os-Montes. Viria em barcas e era descarregado em Gramido, concelho de Gondomar e transportado por almocreves. Também era comprado na cidade do Porto onde os almocreves se deslocavam assiduamente e na viagem de regresso carregavam o trigo.

São os moinhos e ainda algumas padarias que fazem recordar um dos mais afamados mestres deste concelho. Todas as terças, quintas e sábados as padeiras de Valongo deslocavam-se ao Porto onde eram vistas na Praça de S. Bento, S. Domingos e na Rua das Flores. A regueifa, o molete e o biscoito eram ainda vendidos na Praça de Santa Teresa e na feira de São Lázaro (Almeida Lima, 2000).

Neste concelho é ainda possível observar em bom estado de conservação alguns moinhos e visitar padarias

com fornos a lenha, onde mediante marcação previa é viável experienciar o fabrico do pão ou do biscoito.

A atividade mineira foi outra das grandes fontes económicas para o concelho. Existem marcas da exploração de ouro desde o tempo da ocupação pelos romanos, vestígios que urge recuperar e colocar ao dispor do turista. Porém a extração de ardósia foi uma das indústrias que mais marcou o concelho, perpetuando esta atividade na memória das suas gentes.

Pode-se ainda encontrar memórias da indústria têxtil, outra das atividades marcantes do início do século XX neste concelho de que ainda se pode encontrar um razoável espólio de memórias, antigas fachadas e arquivos que nos reportam à época.

### 2.1. Património imóvel

No site da Direção Geral do Património Cultural encontram-se inventariados três monumentos:

Cruzeiro de Valongo – Monumento Nacional – Rua do Padrão – Valongo

Decreto Lei de 16/6/1910, DG, n.º 136 de 23 de junho de 1910.

Na nota artística pode ler-se que Valongo era rico em cruzeiros que foram removidos no ano de 1869, por alegadamente impedirem a circulação e travarem o crescimento económico. O cruzeiro do Padrão tem uma função topográfica já que se situa na artéria com o mesmo nome (Rua do Padrão) e que na época ligava a cidade do Porto a Penafiel. É de estilo barroco apresentando na base do monumento uma imagem de Santo António.

Ponte de São Lázaro – Interesse Municipal – Rua de São Lázaro – Alfena-Valongo

Esta ponte tradicionalmente atribuída à época romana, após restauro em 1995 foi confirmada pelos recortes romanos encontrados. Na Idade Média integrava o caminho que do Porto se dirigia a Guimarães.

Casa do Anjo São Miguel – Imóvel de Interesse Público – Rua do Padrão, 144, Valongo

Segunda a nota artística pode-se constatar que este imóvel data de 1766. Possui dois pisos. No piso térreo encontram-se uma janela e uma porta, destacando-se a

janela com uma moldura trabalhada e uma vieira no lintel. As mísulas que suportam a varanda do piso superior são particularmente trabalhadas, onde surgem rostos nos remates. Como habitual na arquitetura cível setecentista, os pisos superiores, por serem considerados mais nobres, tinham um tratamento mais cuidado, pelo que esta casa não foge à regra. Destacam-se as sacadas das janelas bem decoradas em semicírculo no centro do qual surge a figura de S. Miguel combatendo o Dragão.

### 2.2. Eventos populares

Um dos eventos populares que mais caracteriza o concelho, pela sua originalidade e grandiosidade, realiza-se a 24 de junho na freguesia de Sobrado. A Festa da Bugiada e Mouriscada envolve toda a comunidade. Ela representa a luta entre os Bugios (cristãos) e os Mourisqueiros (Mouros) pela posse da imagem de S. João Baptista. Além da contenda principal que representa a luta entre o bem e o mal, apresenta-se ainda outras cenas da vida quotidiana como a Sementeira da Praça ou a Cobrança de Direitos (Turismo Porto e Norte, 2018).

### 2.3. Património natural

As conhecidas Serras do Porto encontram-se encravadas nos concelhos de Valongo, Gondomar e Paredes. Situam-se a cerca de 6 Km do Porto e têm um elevado potencial paisagístico e natural. Estão protegidas pela Rede Natura 2000, dado o elevado valor ao nível faunístico e também da flora, de onde se salientam as plantas carnívoras e os fetos de Valongo, assim chamados por se encontrarem em vias de extinção, após se terem perdido as últimas espécies na Serra de Sintra. Segundo a opinião dos biólogos, a sua manutenção na Serra da Santa Justa<sup>4</sup> fica a dever-se aos terrenos húmidos e pouco iluminados que os fojos<sup>5</sup> lhes proporcionam (Nunes et al., 2002).

### 3. ORGANIZAR E DESENVOLVER PRODUTOS TURÍSTICOS

Tal como afirma Beni (2007), sem existir um conjunto de recursos naturais ou culturais não é possível fazer um planeamento turístico, já que são estes os elementos fundamentais que influenciam os trânsitos turísticos. Além destes há ainda que agregar toda uma oferta de serviços complementares de que um turista ou visitante possa usufruir, tal como o alojamento, a restauração, empresas de animação turística, mercados, comércio local, acessibilidades, telecomunicações, entre outros (Estevão et al., 2015).

Pode-se então dividir os recursos primários de uma região ou país em duas grandes categorias. Os que se referem ao património cultural, sejam eles de origem histórica, monumentos ou manifestações populares e que se podem tornar em grandes atrativos turísticos quando devidamente apresentados. Como refere Figueira (2003), Portugal tem uma história de décadas e uma geografia humana muito particular, pelo que conjugando estes dois fatores o turismo português pode e deve diferenciar-se sem perder a autenticidade dos lugares e das tradições das suas gentes. Ainda com recurso primário temos o património natural, que no mundo atual vem ganhando cada vez mais adeptos, fruto da vida stressante das cidades e da necessidade de repouso, bem como a elevada possibilidade de experiências que podem ser criadas no meio rural (Kastenhols, 2012).

Sendo os recursos primários aqueles que em primeira instância atraem o turista/visitante, não são suficientes para os manter nos destinos. Para tal, surgem os recursos complementares que congregam todo um manancial de apoio às necessidades primárias de quem pretende fruir por determinado território (alojamentos, restauração, entre outros) (Silva et al., 2017).

Porém a boa organização e domínio sobre os recursos primários torna-se essencial para a preparação da oferta. É importante o desenvolvimento de estratégias em torno de cada recurso primário, pois são eles os elementos diferenciadores de cada destino. Para os potenciar torna-se necessário realizar um trabalho de campo e elaborar um inventário exaustivo das reais capacidades

de cada um, adicionando todas as informações existentes (Silva et al., 2017).

Os recursos primários devem ter um elemento comum, ou seja, sozinhos ou em conjunto devem ser capazes de atrair o turista e conseqüentemente incrementar a fruição turística pelos territórios. Para que isto se verifique, os recursos devem ser transformados em atrativos em concordância com o Decreto Lei 191/2009, que define recurso turístico como os “bens que pelas suas características naturais e culturais ou recreativas tenham capacidade de motivar a visitação e fruição turística”. Estamos, assim, perante a necessidade de organização de linhas de investigação, pois os inventários não são mais uma simples lista informativa sobre o património existente; trata-se, sim, de uma questão de ciência e de saber comunicar. Estes recursos depois de devidamente inventariados e trabalhados ficam capazes de entrar na cadeia turística, tornando-se indispensáveis à estruturação do destino, pois concorrem não só para a sua alavancagem económica, mas em definitivo quebram barreiras e abrem fronteiras para que o destino entre no mapa dos territórios turísticos (Figueira, 2003).

Seguindo a mesma opinião, Silva & Umbelino (2017) entendem que os inventários permitem que os destinos avaliem as suas reais capacidades para o seu desenvolvimento turístico e se valorizem criando fatores de atração. Da mesma forma os trânsitos turísticos poderão ser geridos com competência, organizando-se os recursos complementares de forma a apoiarem eficientemente os primeiros. Isto significa que o território deve-se organizar e desenvolver-se numa perspetiva de *cluster*<sup>6</sup> potenciando ambas as tipologias de recurso em simultâneo.

Finalmente é necessário que os organismos públicos tenham ainda em conta que, além do potencial turístico e do valor dos recursos, tudo fica dependente das acessibilidades e facilidades de locomoção dentro do próprio destino e das infraestruturas de apoio, tais como hospitais, bombeiros, postos de turismo, entre outros (Cerro, 1993).

### 4. LIMITAÇÕES AO ESTUDO E À INVESTIGAÇÃO

Para que os recursos primários após de devidamente tratados cumpram o seu papel económico, devem satis-

fazer as expectativas do público mais exigente, conseguindo surpreendê-lo pela positiva. Citando Simonetta Luz Afonso<sup>7</sup>, a propósito da ligação entre Património e Turismo Cultural, “Mais do que construir um mundo para o turismo é necessário construir um mundo em que o Turismo também tenha o seu lugar, mantendo sempre vivo o que de mais genuíno possuímos, encontrando o ponto de equilíbrio entre a modernização, as vivências mais autênticas e a adaptação necessária à procura turística” (Lopes, 1999).

Para se construir traçados de visita em qualquer território deve-se observar os procedimentos técnicos normalizados para os objetivos e planos estratégicos de cada caso, tendo em conta que em cada lugar deve procurar a sua diferenciação, pois aí reside a singularidade que maior valor acrescenta à região. Por outro lado, é da maior importância não esquecer as questões ligadas à sustentabilidade, pelo que os organismos oficiais devem ter presentes, no desenvolvimento dos planos estratégicos de turismo, um especial cuidado para com a preservação dos bens culturais e naturais, dirigindo uma orientação pedagógica ao meio empresarial para que este assuma as suas responsabilidades na estruturação da oferta, preservando no presente para, assim, continuar a usufruir dos recursos no futuro (Figueira, 2003).

No concelho de Valongo não foi possível encontrar um único inventário nem um plano estratégico de turismo. Desta forma, o estudo limita-se a dar linhas de orientação, esperando-se que em breve seja possível elaborar um trabalho neste concelho, que apesar de não ser dos mais antigos de Portugal, sabe-se ser rico em património imaterial, material e natural. Situando-se perto da cidade do Porto e com boas acessibilidades, pode constituir uma alternativa a quem visita esta cidade ou mesmo para os Portuenses que necessitam de vivenciar novas experiências.

A valorização do património material e imaterial, bem como a estruturação do património natural, poderá conduzir a fluxos turísticos anormais nas áreas estudadas; esta constatação poderá obrigar a uma reestruturação da rede de acesso às zonas de passagem das rotas turísticas, pelo que se deveria contar com a colaboração e apoio da autarquia local e juntas de freguesia.

Igualmente seria necessário a boa colaboração dos *stakeholders* locais. Todas as organizações empresariais

ligadas ao turismo deviam ser apoiadas, de modo a criarem boas práticas na receção ao turista. Mais uma vez, as autoridades locais, regionais e até nacionais tomam, neste particular aspeto, um papel primordial.

Conclui-se, pois, que a principal limitação a este estudo é a colaboração das autoridades locais.

## CONCLUSÃO

O presente artigo, que pretende ser um contributo para o desenvolvimento turístico do concelho de Valongo, apresentou uma contextualização geográfica do mesmo, bem como das suas acessibilidades, capacidades de alojamento e restauração. Prosseguiu-se com o enquadramento histórico, para que o leitor pudesse alcançar o significado da escolha dos lugares de memória selecionados como mero exemplo para o trabalho em curso. Citaram-se apenas três bens imóveis, posto serem os únicos que se inserem num inventário a nível nacional, já que a nível autárquico nenhum foi detetado. Referiu-se apenas um evento popular, a Bugiada e Mouriscada de Sobrado, posto que se encontra a decorrer uma candidatura a património imaterial da UNESCO. E, dado o elevado potencial, referiu-se, ainda, as Serras do Porto, o seu valor paisagístico e ao nível da flora e faunístico.

Levando em conta tudo o que foi observado, após a revisão de bibliografia e o reconhecimento no terreno, pode-se concluir que Valongo possui elevado potencial em recursos primários, ao nível cultural e natural, pese embora não se encontrem inventariados e trabalhados de forma a libertarem atrativos prontos a entrarem na cadeia turística. Dentro deste contexto, selecionou-se alguns recursos como mero exemplo do amplo trabalho que urge realizar. Em simultâneo, elucidou-se sobre as metodologias a aplicar, para após a inventariação se proceder à organização e desenvolvimento do produto turístico, alavancando desta forma a economia do concelho.

Perante as dificuldades encontradas e referidas no capítulo cinco, espera-se que as autoridades locais abram as suas portas para futuros estudos mais aprofundados e estruturados.

## NOTAS

- <sup>1</sup> Tio avô de Oliveira Martins.
- <sup>2</sup> Cabrita e Silva (1973: 50).
- <sup>3</sup> Cerca de 1.035\$000 réis.
- <sup>4</sup> Concelho de Valongo.
- <sup>5</sup> Testemunho da exploração mineira romana ativa nas serras de Santa Justa e Pias entre os séculos I a.C. e III d.C. Os dois fojos mais emblemáticos foram adquiridos pela autarquia de Valongo: o Fojo das Pombas e o Fojo das Valérias.
- <sup>6</sup> *Cluster* em turismo considera-se uma concentração geográfica de empresas e instituições conectadas entre si para atingir vantagens competitivas (Estevão et al., 2015).
- <sup>7</sup> Lopes (1999: 13).

## BIBLIOGRAFIA

- AGUIAR, Lídia (2015), *Routes de la contrebande dans les régions frontalières Galice-Portugal (Melgaço): la muséalisation de la memoire et des traditions*, Girona: Universitat de Girona.
- ALMEIDA Lima, Maria Adelaide Gonçalves (2000), *A Padeira de Valongo – Entre o mito e a realidade*, Tese de Mestrado, Porto: FLUP.
- AZEVEDO, Maria José Coelho (1999), *A Igreja Matriz de Valongo – Arquitetura (1794-1836)*, I volume, Tese de Mestrado, Porto: FLUP.
- BENI, Mário Carlos (2007), *Análise estrutural do turismo*, S. Paulo: Senac.
- CABRITA, António Russo; SILVA, Maria Margarida (1973), *Monografia do Concelho de Valongo*, Porto: Oficinas Gráficas de O Comércio do Porto.
- CARVALHO, E., AZEVEDO, F., SOARES, I.; GONÇALVES, M. (2015), *Diagnóstico Social do Concelho de Valongo*, Valongo: Município de Valongo.
- CERRO, Francisco Leno (1993), *Técnicas de Evaluacion del Potencial Turístico*, Madrid: Ministério da Industria Comercio e Turismo.
- DIAS, Manuel Augusto; PEREIRA, Manuel Conceição (2001), *Erme-sinde: registos monográficos vol I e II*, Valongo: Câmara Municipal de Valongo.
- ESTEVÃO, Cristina; FERREIRA, João (2015), *A Competitividade no sector do turismo: Contributos, desafios e implicações*, Castelo Branco: Idiotèque.
- FIGUEIRA, Mota Luís (2003), *Manual para a elaboração de roteiros de turismo cultural*, Tomar: Instituto Politécnico de Tomar.
- KASTENHOLS, Elisabeth (2012), “A experiência integral do turismo em meio rural – conceptualização na perspetiva turística e reflexão sobre a natureza da experiencia turística, com base em dados recolhidos em 3 aldeias portuguesas”, *cit in atas VIII CIRTUDES*, Chaves: UTAD.
- LLOYD, Hodges (1833), *Narrative of the Expedition to Portugal in 1832 under the orders of his Imperial Magesty Dom Pedro, Duke of Braganza*, Vol I, London: James Fraser.
- LOPES, Flávio (1999), *Turismo uma Ponte para o Património*, s.l.: Jornal do Programa de Incremento de Turismo Cultural, ano 2 (2), Maio.
- MOREIRA, Paulo Caetano (2012), *A Batalha de Ponte Ferreira (Campo, Valongo, 1832): um processo memorialista e de valorização patrimonial*, Tese de Mestrado, Porto: FLUP.

MOURISCADA, CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA BUGIADA E (2018), *IPorto agência metropolitana da cultura* [Consult. a 23.07.2018]. Disponível em: [iporto.amp.pt/localizacoes/centro-cultural-de-sobrado](http://iporto.amp.pt/localizacoes/centro-cultural-de-sobrado).

NORA, Pierre (1993), *Entre memória e história: a problemática dos lugares*, São Paulo: Projeto História.

\_\_\_ (1997), *Les Lieux de Mémoire*, França: Gallimard.

NUNES, Manuel; NUNES, Jorge (2002), *Áreas naturais da região do Porto*, Porto: Ozono.

SILVA, Francisco; UMBELINO, Jorge (2017), *Planeamento e Desenvolvimento Turístico*, Lisboa: Lidel – Edições Técnicas.

TURISMO PORTO E NORTE (2018), *Bugiada e Mouriscada – Sobrado – Valongo*, Valongo: Turismo Porto e Norte.

VALONGO, CÂMARA MUNICIPAL DE (2018) [Consult. a 23.07.2018]. Disponível em: [www.cm-valongo/pages/425](http://www.cm-valongo/pages/425).

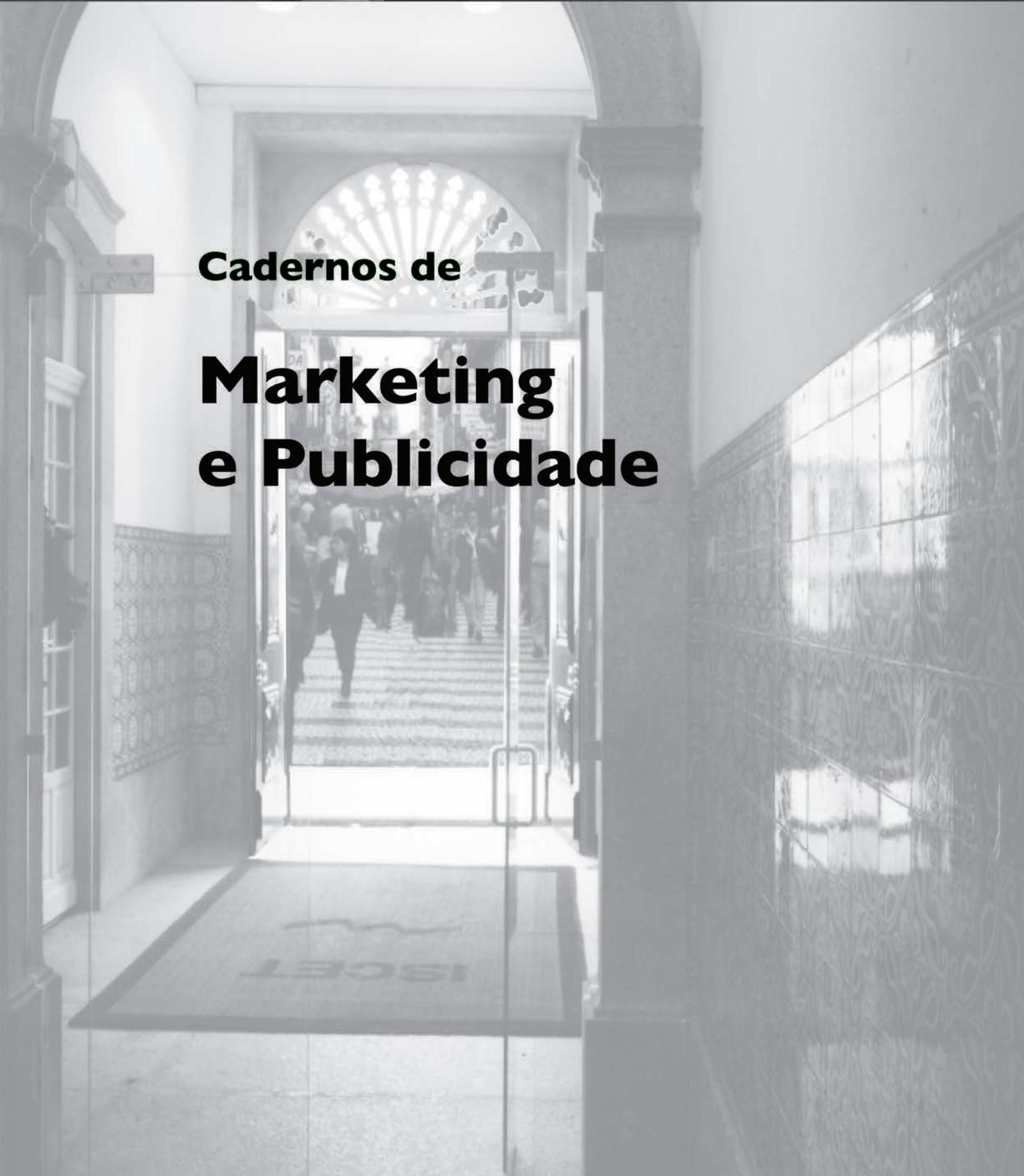


Revista Científica do IS CET

número 9 - 2ª série 2019

# Percursos & IDEIAS

## Cadernos de Marketing e Publicidade





# USO DAS REDES SOCIAIS EM CONTEXTO LABORAL

MARIA NASCIMENTO CUNHA\*  
ISCET

PEDRO VALENTE\*\*  
UPT

## RESUMO

Nos dias de hoje, é comum ter-se acesso às redes sociais em qualquer zona do planeta e a qualquer hora do dia ou da noite. O crescimento da *social media* teve impacto nos processos de comunicação, apresentando alterações na sociedade. As organizações têm procurado adaptar-se tanto no sentido de garantir a visibilidade quanto assegurar a produtividade (Pereira e Schneider, 2017). No entanto as empresas começam a preocupar-se com o fato de cada vez mais os colaboradores utilizarem as redes sociais durante o horário. Realidade que a digitalização dos negócios provoca, pela agregação e facilidade de disponibilização em tempo “quase” real. Sendo difícil a separação e/ou tentação de não acompanhar a rapidez tecnológica. Ou seja, cada vez mais o indivíduo é multitarefa, tem uma noção de tempo mais granular, o que o leva a agir em conformidade como as máquinas. De igual forma, é tendência de mercado o desvirtualizar das funções laborais, em detrimento do dinamismo que o mercado exige. Tem-se nesta visão uma competição com as tecnologias de informação, no direito de resposta, daí ser frequente o uso de telemóveis, como se dum apêndice se tratasse. É mais importante a rapidez de resposta, em vez da qualidade da mensagem, assim como o estar presente *online*.

## PALAVRAS-CHAVE

Redes Sociais; Contexto laboral; Utilização; Conflitos.

## ABSTRACT

These days, it is common to have access to social networks in any area and at any time of the day or night. The growth of social media has had an impact on the processes of communication but also showed changes in society. Organizations have sought to adapt both, ensure visibility and ensure productivity (Pereira and Schneider, 2017). However, companies have begun to worry about the fact that increasingly employees use social networks during daylight. The reality is that scanning business causes, by aggregation and ease availability in almost real time. Being difficult separation and/or temp-

tation to not keep up with the speed of technology. That is, the individual is multitasking, has a more granular timing, which leads him to act in accordance with the machines. Similarly, the market trend is making a non virtual labour functions, to the detriment of the dynamism that the market requires. Has this vision, a competition with information technology, in the right of reply, hence the frequent use of mobile phones, as an appendix. Most important is the speed of response, rather than the quality of the message, as well as be present online.

## KEYWORDS

Social Networking; Context; Use; Conflict.

## INTRODUÇÃO

O contexto laboral dos dias que correm é bastante divergente do de há alguns anos. Aquele tempo que proporcionou o aparecimento das normas de trabalho, idealizadas para pacificar as questões jurídicas decorrentes de sociedades agrária e fabril, já não existe.

Há uns anos, o trabalho era obrigatoriamente presencial e envolvia três pilares de alto valor (a remuneração, o horário laboral e o contexto laboral).

Por seu lado, nos dias de hoje, o trabalho é realizado num ambiente automatizado, informatizado e globalizado, em que não existem fronteiras e em que as novas tecnologias de comunicação e informação, os baixos custos e a massificação do crédito banalizam o uso dos computadores pessoais e corporativos, e permitem a utilização rotineira da internet e dos seus mais diversos aplicativos (Raposo, 2016; Ferrari, 2017).

A verdade é que as redes sociais têm mudado o mundo (Gabriel, 2010). Mais do que o mundo, têm mudado padrões de relacionamentos, carreiras e até estilo de vida! As redes sociais direcionaram o mundo para um novo nível de inovação e criaram novas formas de lidar com antigos padrões.

\* mnascimento@iscet.pt.

\*\* pvalente@upt.pt.

Hoje em dia, as redes sociais são muito utilizadas. A utilização destas passa não só pela comunicação entre colegas de trabalho e amigos, mas também pela comunicação entre recrutador ou empregador e candidato. Ou seja, funciona muitas vezes como fonte alternativa para a contratação de colaboradores em grandes organizações. Apesar dessa abrangência de possibilidades ainda existe quem não veja as redes sociais como um canal de promoção para a vida pessoal, social e profissional (Raposo, 2016).

Por tudo isto, é importante perceber o quão fácil é aceder às redes sociais em contexto laboral, desvirtuando a capacidade de trabalho para tarefas menos produtivas. Mas também é importante compreender que a organização através da *social media* ganhou uma vantagem avassaladora.

Aceder às informações publicadas pelos colaboradores ou candidatos e verificar o que estes escreveram sobre a organização em que trabalham ou trabalharam, quem são, como se comportam ou que segredos escondem nunca foi tão fácil. Aceder ao perfil de alguém como forma de selecionar candidatos, promover ou inibir ascensões dentro da organização e privilegiar ou desprivilegiar algumas convicções, credo, orientação sexual, amizades e personalidades tornou-se simples, uma vez que tudo é revelado nas redes sociais.

## 1. AS REDES SOCIAIS

O mundo está ligado pelas redes sociais, uma teia de ligações que distribuem informações e dão voz a grupos, indivíduos e instituições. O mundo real está intrínseco com o digital, onde as redes sociais assumem um papel preponderante na disseminação de informação entre indivíduos, organizações e sociedades.

Outra ideia subjacente ao digital, que se assumiu desde a sua génese como um sistema redundante de armazenamento de dados, passou nos últimos anos a assumir formas mais eficientes de adquirir dados, converter em informação e solidificar conhecimentos. Os processos de comunicação e aquisição de conhecimento foram adaptados ao sistema binário e às características dos computadores, aonde o utilizador é representado na ínte-

gra no mundo digital. A coexistência das duas realidades, outrora distintas, é vital na socialização, aprendizagem e na iliteracia digital.

As redes sociais ocupam na sociedade dos nossos dias um papel de tal forma proeminente que se refletem em todas as atividades. Ninguém escapa a esta nova realidade, sendo que a todos é de pedir um padrão de comportamento ético.

Na indispensabilidade de um pré-entendimento que vá para além das metáforas, torna-se essencial aludir que a sociedade em rede é uma sociedade cuja estrutura social é composta por redes assentes nas tecnologias da informação e da comunicação (Masseno, 2013).

Neste momento a tónica é já colocada na estrutura da rede e não no espaço, como quando se aprecia o Ciberespaço. As redes têm presença física e são controláveis tanto pelos domínios públicos como pelos domínios individuais. De verificar pelos problemas que têm surgido nos últimos meses, devido ao acesso indevido de dados de utilizadores, por parte de algumas entidades, que baseadas num paradigma de reputação e honra, usurparam dados em massa (que estavam destinados para investigação), conseguindo traçar perfis, que os ajudaram a estabelecer campanhas manipulativas e dirigidas. Com o RPGD, pelo menos na UE, foram colocados limites na forma de atuação destes *players*, evitando a coleta e uso para outros fins de dados (ou micro-dados) de navegação dos utilizadores nas redes sociais.

Nesta perspetiva, o aspeto elementar equivale ao controlo que os consumidores têm da rede e da informação que nela fazem circular.

Segundo Raposo (2016), grande parte do desenvolvimento social e emocional da chamada geração Y, de todas as tribos, condições sociais, raça e credo, decorre do uso da internet. As redes sociais têm interferido nas decisões de todos os níveis e impactado no modo como as pessoas se relacionam (Gabriel, 2010). Uma visão madura e consciente do que é relevante ou não para ser postado nas redes sociais ainda é uma colossal carência dos diferentes públicos que utilizam esse meio de comunicação.

O hábito de partilhar tudo sobre a sua vida particular, fazendo das redes sociais um diário (Raposo, 2017), corresponde ao chamado *oversharing* que a maioria das

vezes é considerado um abuso do fornecimento de dados pessoais nas plataformas. E o cuidado que se deve ter passa obrigatoriamente por este ponto.

Este *oversharing* adquiriu veemência devido ao *mobile*, à agilidade de acesso ao *Wifi* e também ao incremento da classe consumidora de internet (Raposo, 2017; Fugazza e Saldanha, 2017).

Os dados de telemóvel também tiveram um papel importante. A partir do momento que existem limites de utilização maiores, e/ou até ilimitados, aumenta-se o grau de interação com o digital. Desta forma o indivíduo está virtualmente sempre ligado.

Acredita-se que num futuro não muito próximo, com a massificação das redes 5G e a uniformização dos tarifários ilimitados (tal como aconteceu com rede por cabo/*wifi*), as redes sociais irão ter que se adaptar a uma nova realidade, a da Internet das Coisas, em que não apenas os humanos são compelidos a partilhar, mas igualmente os aparelhos/dispositivos afetos a essa pessoa.

Nos últimos anos a interação entre as pessoas em contexto virtual tem aumentado e atingido patamares nunca alcançados. De acordo com Capurro (2009), este aspeto demonstra a liberação do indivíduo em termos de capacidade de expressão, sem existir a necessidade de recorrer a um mediador.

Existem diversas redes sociais ao dispor de quem viaja na net. O *Facebook* é um *site* de relacionamento social, que permite postar o seu perfil, fotos, vídeos, *links* e notas e adicionar “amigos”. Neste momento é uma rede muito utilizada por indivíduos acima dos 40 anos e abaixo dos 12/13. Por ser a rede utilizada pelos pais e onde estes sabem trabalhar é a primeira rede dos filhos.

O *Orkut*, a rede social mais conhecida na América do Sul, por seu lado, permite postar o seu perfil pessoal, social e profissional de forma a estimular relacionamentos. Outro recurso do *Orkut* é a criação e participação em comunidades. Tanto o *Facebook* como o *Orkut* têm a igual finalidade e as aplicações são muito idênticas. A principal diferença está na disposição dos componentes e em algumas nomenclaturas, sendo que a página de perfil do *Orkut* é mais voltada para informações pessoais do que a do *Facebook*.

O *Twitter* é uma ferramenta de *microblogging* constituído por uma comunidade de pessoas, denominados

seguidores e permite aos usuários interagirem em tempo real. Por seu lado, o *MSN Messenger* é uma plataforma de mensagens instantâneas que serve, basicamente, para conversas *online*, muito utilizada pelas faixas etárias intermédias, entre os 15 e os 35 anos. Dentro desta categoria existe também e com maior número de utilizadores o *Whatsapp*, o *Skype* e o *Google Hangouts*.

Finalmente, o *LinkedIn*, inclinado para os relacionamentos profissionais, visa possibilitar o conhecimento de profissionais por meio de seus contatos mútuos, sendo usado para encontrar oportunidades profissionais e oportunidades recomendadas por qualquer pessoa pertencente à rede de contatos (Raposo, 2017), sendo muito utilizado a título empresarial para contratações e avaliações de *Curriculum Vitae* e perfis.

## 2. O QUE AS PUBLICAÇÕES NAS REDES SOCIAIS REVELAM

Lapolli *et al.* (2009) explicam que as redes sociais têm vindo a ganhar expressividade e permitem interagir por meio de mensagens escritas ou imagens alusivas a temas. As imagens colocadas nas redes sociais muitas vezes falam por si, mostram por onde se anda ou com que estado de espírito nos encontramos.

Mais do que o tipo de publicações, também a frequência com que são colocados *online* revelam muito sobre a personalidade e sobre os sentimentos do seu autor. Muitas vezes revelam mais do que as próprias palavras escritas. E esta é uma forma de se avaliar os seguidores, amigos ou colaboradores.

Um estudo produzido pela Universidade Brunel, no Reino Unido, com cerca de 600 usuários do *Facebook*, apontou que os indivíduos mais sociáveis tendem a postar sobre atividades sociais e sobre o dia-a-dia e que o fazem com frequência (Nogrady, 2016). Por seu lado, indivíduos com baixa autoestima tendem a colocar *publicações* sobre os seus parceiros.

Indivíduos com traços de neurose usam o *Facebook* para validação e para chamar a atenção, enquanto os narcisistas utilizam o seu *status* para exibir conquistas ou discursar sobre dietas e rotinas de atividade física.

Uma outra pesquisa, efetuada nos Estados Unidos, menciona que os indivíduos que postam muitas *selfies* são, por norma, narcisistas e psicopatas, ao passo que os indivíduos que manipulam as fotos digitalmente têm uma baixa autoestima (Nogrady, 2016).

Existem diversas pesquisas *on going*, como é o caso da que está a ser feita pelo Instituto Black Dog, na Austrália. Este estudo utiliza um programa de computador que monitoriza *publicações* que contêm palavras ou expressões ligadas ao suicídio. A ideia é evitar que a sua comunidade cometa erros atuando sobre o indivíduo que revelar tendências menos adequadas.

Deste modo, é de reiterar a importância de refletir sobre o que se compartilha nas redes sociais e a imagem que se pretende passar para o mundo. A verdade é que as atividades nas redes sociais podem oferecer um retrato fiel – e muitas vezes não intencional – do bem-estar ou mal-estar perante um dado assunto, empresa ou amigo (Nogrady, 2016). E neste caso específico a máxima “Menos é mais” ganha novamente forma e força!

### 3. OS PROBLEMAS QUE PODEM SURTIR A PARTIR DO USO DAS REDES SOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL

O aparecimento da *social media* veio introduzir desafios aos trabalhadores e às entidades patronais, em especial pelo facto de constituir uma fonte inextinguível de entretenimento, que pode molestar gravemente os atores envolvidos na relação laboral. O correio eletrónico é uma ferramenta cujo uso se institucionalizou, mas a banalização das redes sociais veio alterar de forma profunda o quotidiano, sendo por vezes consideradas uma fonte de vício e de adição.

O uso das redes sociais durante o horário laboral pode ter consequências, uma vez que pode levar à perda de produtividade, podendo ainda configurar violação dos deveres de zelo, empenho e diligência previstos no art.º 128 do Código do Trabalho (CT), cuja violação abre portas à aplicação de sanções disciplinares, que podem inclusive ser não conservatórias do vínculo laboral (Clara, 2017).

É ainda importante perceber que, do mesmo modo que é fácil aceder às redes sociais em contexto laboral, também

é possível aceder às informações postadas pelos colaboradores e verificar o que estes escreveram sobre a organização em que trabalham.

Neste contexto, a partilha de pensamentos ou opiniões, se dirigidas a colegas de trabalho, superiores hierárquicos ou à própria entidade patronal, pode ter como consequência um final infeliz.

De mencionar que, no Tribunal da Relação do Porto em setembro de 2014, ficou decidido o caso de um trabalhador que produziu afirmações lesivas para a honra da sua entidade patronal, numa publicação partilhada num grupo do *Facebook*, e que acarretou a aplicação de uma sanção disciplinar que culminou no despedimento com justa causa (Clara, 2017).

Nesta situação não foi esquecido que “O trabalhador goza do direito de reserva e confidencialidade relativamente ao conteúdo das mensagens de natureza pessoal e acesso a informação de carácter não profissional que envie, receba ou consulte (...)” (art.º 22 CT). Neste caso, contudo, importa aos trabalhadores ter em atenção o conceito de “publicação privado”, que na realidade com a maior das facilidades pode cair na esfera pública.

Numa outra vertente, também é possível ter acesso ao perfil do colaborador com o intuito de seleccionar candidatos, promover ou inibir ascensões dentro das organizações conforme convicções, credos, orientação sexual e amizades reveladas nas suas redes sociais.

Um exemplo destas situações é mencionado por Reis e Feijó (2012). De acordo com os autores, uma assistente administrativa de uma organização de tecnologia foi despedida por uso indevido da internet. Segundo a decisão judicial que confirmou a dispensa por justa causa, a colaboradora dedicava-se ao contato virtual em vez de atender as ligações necessárias ao seu desempenho laboral.

Por seu lado, os autores Galo e Teno (2012) mencionam que um colaborador de *call center* foi despedido, também por justa causa, depois de ter criado um blog em que, terminado o expediente, publicava as perguntas consideradas por ele as mais idiotas dos “clientes mais burros do dia”.

Estes são apenas alguns exemplos de muitos casos conhecidos. E é precisamente por este tipo de situações que muitas organizações proibiram o acesso às redes

sociais no trabalho, entendendo que as mesmas afetam a produtividade do funcionário, além de gerarem desconcentração ou baixa qualidade nas tarefas. Outras organizações têm optado por adotar programas de monitorização que instalam nos computadores de trabalho.

E outras entendem que o uso pode ser bom, aumentando a produtividade do profissional e sendo uma maneira de gerar confiança e até mesmo refinar a sua criatividade, desde que este saiba estabelecer prioridades no seu trabalho, o que quer dizer que não gaste muitas horas em salas de bate papo, quando teria de terminar aquele relatório para apresentar à diretoria (Oliveira, 2014).

#### 4. OS CUIDADOS, OS LIMITES E A COMPOSIÇÃO DOS CONFLITOS DECORRENTES DO ABUSO

O acesso fácil à internet faz com que as redes sociais sejam utilizadas em qualquer lugar ou horário. No entanto, enquanto colaboradores de uma organização ou instituição, é necessário ter alguns cuidados com as informações postadas nas redes sociais. De recordar que o que é colocado *online* deixa de ser do próprio e passa a ser do mundo (Raposo, 2017).

Obviamente é constitucionalmente reconhecido o direito à intimidade, privacidade e das liberdades de pensamento, expressão, convicção, credo e orientação sexual.

*“O trabalhador goza do direito de reserva e confidencialidade relativamente ao conteúdo das mensagens de natureza pessoal e acesso a informação de carácter não profissional que envie, receba ou consulte (...)” (art.º 22 CT).*

E fazer prova da discriminação nas seleções ou na preterição de um candidato à promoção na organização pelas amizades, convicções políticas e religiosas e orientação sexual não é fácil. Mas é algo que acontece (Galo e Teno, 2012).

Ao nível da vida profissional, os direitos e as liberdades têm por limites a reputação alheia, a finalidade da organização e as características do contrato de trabalho, não podendo o empregado caluniar contra a imagem da organização, a honra dos seus dirigentes e colegas de tra-

balho, ou atentar contra a boa-fé e lealdade contratuais, quer tornando públicas informações sigilosas, quer desrespeitando ou expondo o empregador, quer praticando atos incompatíveis com a ideologia de eventual organização de tendência para a qual trabalhe (Masseno, 2017).

O relacionamento do colaborador com a organização ou os seus dirigentes e colegas de trabalho é de natureza pessoal, não lhe cabendo tornar público assuntos que não dizem respeito ao conhecimento alheio. A relação de trabalho é estabelecida com base na reserva de informações e na fidúcia que deve orientar o relacionamento interno.

Divulgar estratégias, segredos organizacionais ou ofender a imagem do empregador podem levar diretamente ao despedimento por justa causa. Postar comentários negativos sobre o trabalho ou a organização, ofender colegas de trabalho, publicar fotos ou situações de gosto duvidoso ou revelar publicamente atos dos dirigentes ou gestores, além de prejudicar o contexto laboral, pode denegrir a imagem e reputação alheias, além da segurança e produtividade da organização.

A preocupação das organizações habita, portanto, no fato de que cada vez mais os colaboradores utilizam as redes sociais durante o expediente, causando preocupação sobre a segurança das informações sigilosas e a queda da produtividade, pela navegação em horário laboral.

E são estas inseguranças que legitimam a adoção de programas que visam a monitorização dos computadores de trabalho quanto ao uso das redes sociais em contexto laboral. É, no entanto, indispensável que as organizações informem sobre esta monitorização e sobre a eventual proibição do uso desses aplicativos no posto de trabalho ou de transmitir informações e estratégias organizacionais.

Segundo Nogrady (2016), e apesar de tais programas serem inócuos, existem denúncias de que algumas organizações monitorizam também os telemóveis.

Cabe às organizações a disciplina destes aparelhos funcionais e pessoais e a sua utilização no contexto laboral, vedando ou regulando a utilização e acesso a redes sociais no horário laboral e alertar quanto à proibição de revelar informações e estratégias organizacionais.

No uso do seu poder disciplinar pelos abusos cometidos pelo colaborador, pode a organização adverti-lo,

suspendê-lo ou mesmo despedi-lo por justa causa, conforme a natureza ou reincidência do não cumprimento da obrigação.

Por outro lado, toca à organização respeitar as convicções, amizades, religião e orientação sexual do colaborador, não lhe sendo permitido atuar de forma invasiva da intimidade e privacidade ou discriminá-lo no acesso ao emprego ou na ascensão a cargo. Provado o fato, a organização responderá por danos morais, sem prejuízo de outras sanções.

Além das sanções pelo não cumprimento das obrigações de respeito às condições de trabalho, honra e imagem, as ofensas a essas obrigações, quer por parte do colaborador, quer por parte das organizações, podem levar ao rompimento do contrato e a indenizações materiais e morais.

## CONCLUSÃO

Ficou claro que nos dias de hoje é comum aceder às redes sociais em qualquer parte e a qualquer hora. O crescimento da *social media* teve impacto nos processos de comunicação, apresentando alterações na sociedade. E em virtude de tal fato, as organizações têm procurado adaptar-se (Pereira e Schneider, 2017).

As empresas preocupam-se com o fato de os colaboradores utilizarem as redes sociais durante o horário laboral. A grande inquietação destas recai na segurança das informações sigilosas e na queda da produtividade.

Uma das razões é a alteração na granularidade temporal, em que antigamente (ou no passado recente), era aceitável o direito de resposta, quantificado em dias, depois passou para horas, com por exemplo, o *push email* (em contraposto com o *fetch email*), e com as redes sociais e as novas tecnologias *web*, os minutos são uma unidade temporal, aceite por todos.

Esta rapidez de resposta, não acompanhada devidamente pelo ser humano, que ainda contém os mecanismos de avaliação do passado, leva a erros, informação deficiente e problemas de segurança.

Mas empresas também usufruem das redes sociais no que toca a perceber quem são os seus colaboradores ou

candidatos. É precisamente por estas avaliações que se torna de extrema necessidade perceber que o tipo de *publicações* e a frequência com que são colocadas nas redes sociais revelam muito sobre personalidades e sentimentos. Muitas são as organizações que contratam, despedem, valorizam e desvalorizam os colaboradores depois de uma avaliação às suas redes sociais.

Obviamente toda e qualquer organização deve respeitar convicções, amizades, religião e orientação sexual do colaborador, não lhe sendo permitido atuar de forma invasiva da intimidade e privacidade ou discriminá-lo no acesso ao emprego ou na ascensão ao cargo. Contudo comprovar que existiu efetivamente discriminação neste sentido é algo complicado e muito difícil.

Por outro lado, e no sentido de se salvaguardarem informações sigilosas, cabe às organizações criar regras sobre a utilização de telemóveis e outros aparelhos ligados à internet e a sua utilização no contexto laboral. A possibilidade de se vedar e regular a utilização e acesso às redes sociais no horário laboral e alertar quanto à proibição de revelar informações e estratégias organizacionais é responsabilidade da empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- BELMONTE, Alexandre de Souza Agra (2012), *Os Problemas e Limites do Uso das Redes Sociais no Ambiente de Trabalho*, São Paulo: Lex Magister.
- CAPURRO, Rafael; ELDRED, Michael; NAGEL, Daniel (2009), *Digital Whoness: Identity, Privacy and Freedom in the Cyberworld*, Paris: Librairie.
- CLARA, Ricardo (2017), “O uso das redes sociais e a relação laboral”, in *Revista do Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas* [Consult. a 27.07.2018]. Disponível em: [https://www.sbsi.pt/atividadesindical/informacao/OnlineFebase/Paginas/Febase\\_72/questoesjuridicas.aspx](https://www.sbsi.pt/atividadesindical/informacao/OnlineFebase/Paginas/Febase_72/questoesjuridicas.aspx).
- \_\_\_\_ (2018), *Código do Trabalho* (13.ª Ed.), Porto: Porto Editora.
- FERRARI, Priscila Carvalho (2017), *A influência do meio digital na indústria da moda*; 21 de junho 2017 [Consult. a 27.07.2018]. Disponível em: <http://www.infobranding.com.br/meiodigital-e-a-modal/>.
- FUGAZZA, Grace Quaresma; SALDANHA, Gustavo Silva (2017), “Privacidade, ética e informação: uma reflexão filosófica sobre os dilemas no contexto das redes sociais”, in *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 22 (50), pp. 91-101.
- GABRIEL, Martha (2010), *Marketing na era digital: conceitos, plataformas e estratégias*, São Paulo: Novatec.
- GALO, Thais; TENO, Thiago (2012), *Redes sociais: o empregador deve proibir ou regulamentar?* [Consult. a 07.07.2018]. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI148377,%2011049-%20Redes+sociais+o+empregador+deve+proibir+ou+regulamentar>.
- LAPOLLI, J.; SILVA, G. S.; SANTO, R. G. E. (2009), “O Processo de Seleção em organizações empreendedoras”, in E. M. Lapolli & A. M. B. Franzoni (coord.), *Gestão de Pessoas em Organizações Empreendedoras*, v. 1, Florianópolis: Pandion, pp. 91-111.
- MASSENO, Manuel David (2017), “A sociedade em rede e os desafios à proteção de dados pessoais”, in *RBMAD – Revista Brasileira de Meio Ambiente Digital e Sociedade da Informação e da Безпека інформації / Information Security*, 1 (27), pp. 45-56.
- NOGRADY, Bianca (2016), “O que suas publicações nas redes sociais revelam sobre suas Emoções”, in *BBC Future* [Consult. a 27.07.2018]. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/vert-fut-37816962>.
- OLIVEIRA, Elisângela (2014), *Entenda o que é Marketing de Relacionamento e como utilizar na sua empresa; Atitude e Negócios e Atine Empreenda* [Consult. a 16.07.2018]. Disponível em: <https://atidadeenegocios.com/categoria/marketing/>.
- PEREIRA, Laura; SCHNEIDER, Thaissa (2017), “A influência da comunicação das marcas de moda de luxo nas redes sociais no valor percebido pelo consumidor”, in *dObras] – Revista da Associação Brasileira de Estudos de Pesquisas em Moda*, 10 (22), pp. 95-113.
- RAPOSO, Miguel (2016), *Torna-Te Um Guru das Redes Sociais*, Lisboa: Manuscrito.
- REIS, Ricardo; FEIJÓ, Carmem (2012), *Uso de redes sociais repercute no ambiente de trabalho* [Consult. a 20.11.2018]. Disponível em: <http://www.relacoesdotrabalho.com.br/profiles/blogs/no-tst-uso-de-redes-sociais-repercute-no-ambiente-de-trabalho>.



**ISCET**



**ISCET**  
INSTITUTO SUPERIOR  
DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS  
E DO TURISMO



**ISCET**

Rua de Cedofeita, 285  
4050-180 Porto - Portugal

T: +351 222 053 685  
+351 914 938 565

✉: [iscet@iscet.pt](mailto:iscet@iscet.pt) 🌐: [www.iscet.pt](http://www.iscet.pt)

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E DO TURISMO

